

# timber

Revista corporativa del Grupo Pfeifer



EDICIÓN 7 | Mayo 2020

## La innovación es el programa

*Producción de CLT en Schlitz*

*Gestión de calidad*

*Equipo de innovación híbrido*

*Auge en Chanovice*



Desde el corazón de Europa  
para el mundo entero



PASSION FOR TIMBER



## Editorial

La madera es una de las materias primas más fascinantes. Es resistente, flexible y puede transformarse de múltiples formas. El paralelo con las características del Grupo Pfeifer es notable. Gracias a nuestros más de 71 años de historia, nuestros socios de más de 90 países del mundo nos consideran una empresa con un desarrollo arraigado y fiel a nuestros valores. Al ser una empresa familiar, pensamos en términos de generaciones. Y precisamente por ello, percibimos el cambio como una constante.

La pandemia del coronavirus supone un reto sin precedentes para la economía mundial. Pese a ello, estamos haciendo frente a sus consecuencias con determinación y confianza. Creemos en la viabilidad futura de la madera como materia prima y confiamos en la calidad de nuestros productos. Ya sea como material de construcción, fuente de energía o material de embalaje: la sostenibilidad y versatilidad de nuestros productos marcan el camino hacia las perspectivas económicas a nuestros clientes y nuestro Grupo.

En este contexto, nos sentimos especialmente orgullosos de la inauguración de nuestro centro de producción de CLT en Schlitz. La madera, transformada en CLT, es la alternativa más prometedora a los materiales convencionales en el sector de la construcción. Antes del confinamiento, el CLT de Pfeifer disfrutaba de una elevada demanda. Lo cual es un indicio de que en los mercados nuestros productos se asocian con calidad y fiabilidad. La creación de nuestro propio equipo de gestión de la calidad servirá para consolidar la excelente reputación de Pfeifer en este momento.

A lo largo del año 2020 también ofreceremos a nuestros clientes un considerable aumento de la calidad en la cadena de pedidos y suministro: nuestro nuevo portal de atención al cliente B2B vincula el mundo analógico de la industria maderera a la innovación digital. La interfaz de comercio electrónico permitirá encargar toda nuestra gama de productos en línea paso a paso. Esta automatización del intercambio de datos conlleva ventajas decisivas para todos los que intervienen en la cadena de valor añadido. Y con ello, Pfeifer asume una vez más la posición de liderazgo en la industria maderera.

Nuestros trabajadores y trabajadoras son una parte fundamental de las innovaciones que se exponen detalladamente en esta edición de timber 7. Ellos encarnan los valores que nos distinguen como una empresa líder en la industria maderera europea: motivación, espíritu pionero y la voluntad incondicional de marcar la diferencia en beneficio de nuestros clientes. Somos muy afortunados de poder trabajar con semejante equipo para abordar los retos del futuro.

**Michael Pfeifer,**  
director general

**Ewald Franzoi,**  
director financiero

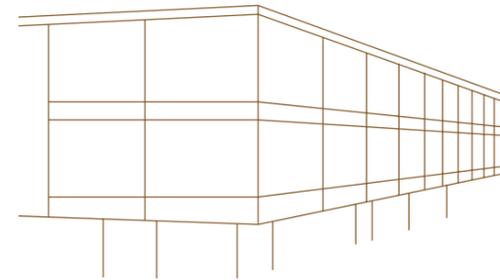
**Clemens Pfeifer,**  
director técnico La Directiva  
del Grupo Pfeifer GmbH

## Productos

- 10 - 19 **El CLT de Pfeifer**  
 Todo sobre el inicio de la producción y la amplia oferta de servicios
- 20 - 23 **El nº 1 de los pellets como biocombustible**  
 Cómo se alcanza la posición de ser el mayor fabricante de Europa Central
- 24 - 25 **A medida para la construcción en madera**  
 Los tableros de madera maciza de tres capas con ranuras y lengüetas aúnan calidad y precisión
- 26 - 31 **Passion for Quality**  
 Presentación del nuevo departamento de gestión de calidad
- 32 - 33 **China como un objetivo de la exportación al alza**  
 Los productos de la construcción en madera y la madera aserrada en pleno auge, las condiciones previas son complejas



10 - 19



34 - 37

## Centros/ infraestructura

- 34 - 37 **Mucho espacio para el desarrollo estratégico**  
 Los nuevos centros de oficinas de Imst, Kundl y Thranov aseguran puestos de trabajo atractivos
- 38 - 39 **Las prioridades del centro**  
 Resumen de las principales inversiones y los proyectos actuales
- 40 - 43 **Uno solo no funciona**  
 Entrevista al director técnico, Clemens Pfeifer, sobre los valores fundamentales y la cultura de la innovación
- 44 - 45 **Tendencias en logística**  
 Cómo acelera Pfeifer la e-movilidad y la consolidación del transporte por ferrocarril
- 46 - 49 **Auge en Chanovice**  
 Radek Pecka y Petra Moučková hablan sobre el ejemplar desarrollo del centro

© hach.s. Dominik Stöckl

© Pfeifer Timber GmbH, Ansoa Telefonos

## Trabajador/ socio

- 54 - 59 **Del bosque a la fábrica**  
 Compradores de troncos e inspectores forestales trabajan estrechamente de forma sostenible
- 60 - 61 **Desarrollo continuado en Uelzen**  
 Cómo el centro se ha posicionado como un atractivo proveedor de empleo
- 62 - 65 **El equipo de innovación de Pfeifer**  
 Todo sobre la iniciativa de abordar activamente los temas estratégicos del futuro
- 66 - 69 **Un sólido proveedor de empleo y oportunidades**  
 Pfeifer ofrece empleos interesantes en los ámbitos más diversos
- 70 - 71 **Una colaboración de éxito**  
 Un retrato de nuestro socio comercial de Español, la familia Domingo, y del mercado ibérico



54 - 59



50 - 52

## Relaciones con el cliente

- 50 - 52 **El nuevo portal de atención al cliente**  
 Qué puede hacer el nuevo portal B2B y cómo funciona
- 53 **Participación en ferias de muestras 2020-2021**  
 Cuándo y dónde hará Pfeifer acto de presencia en el círculo profesional

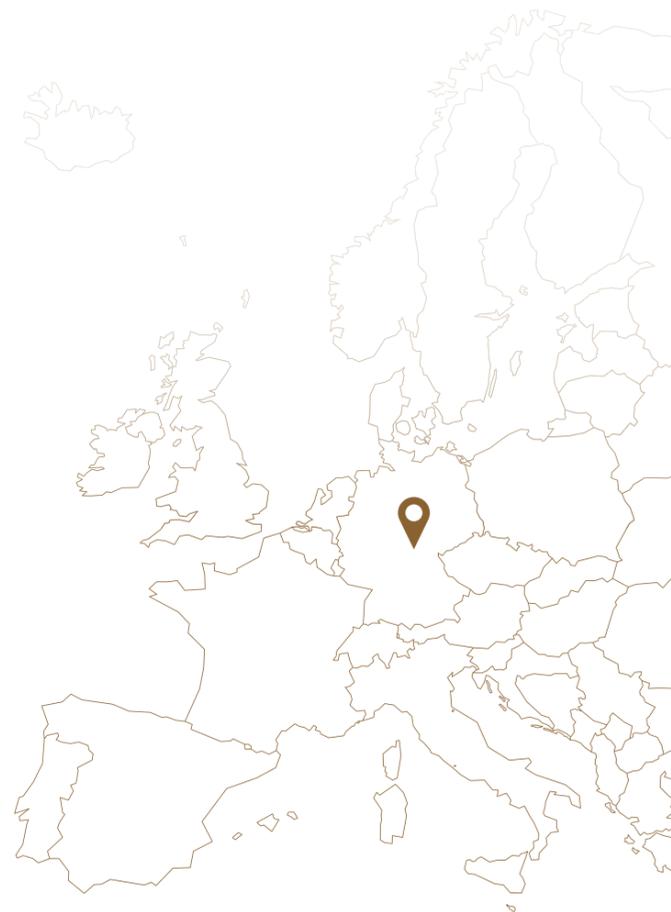
## Aspectos básicos

- 4 - 5 **Editorial**
- 8 - 9 **El centro en primer plano**
- 72 - 74 **Noticias breves**
- 75 **Aviso legal**

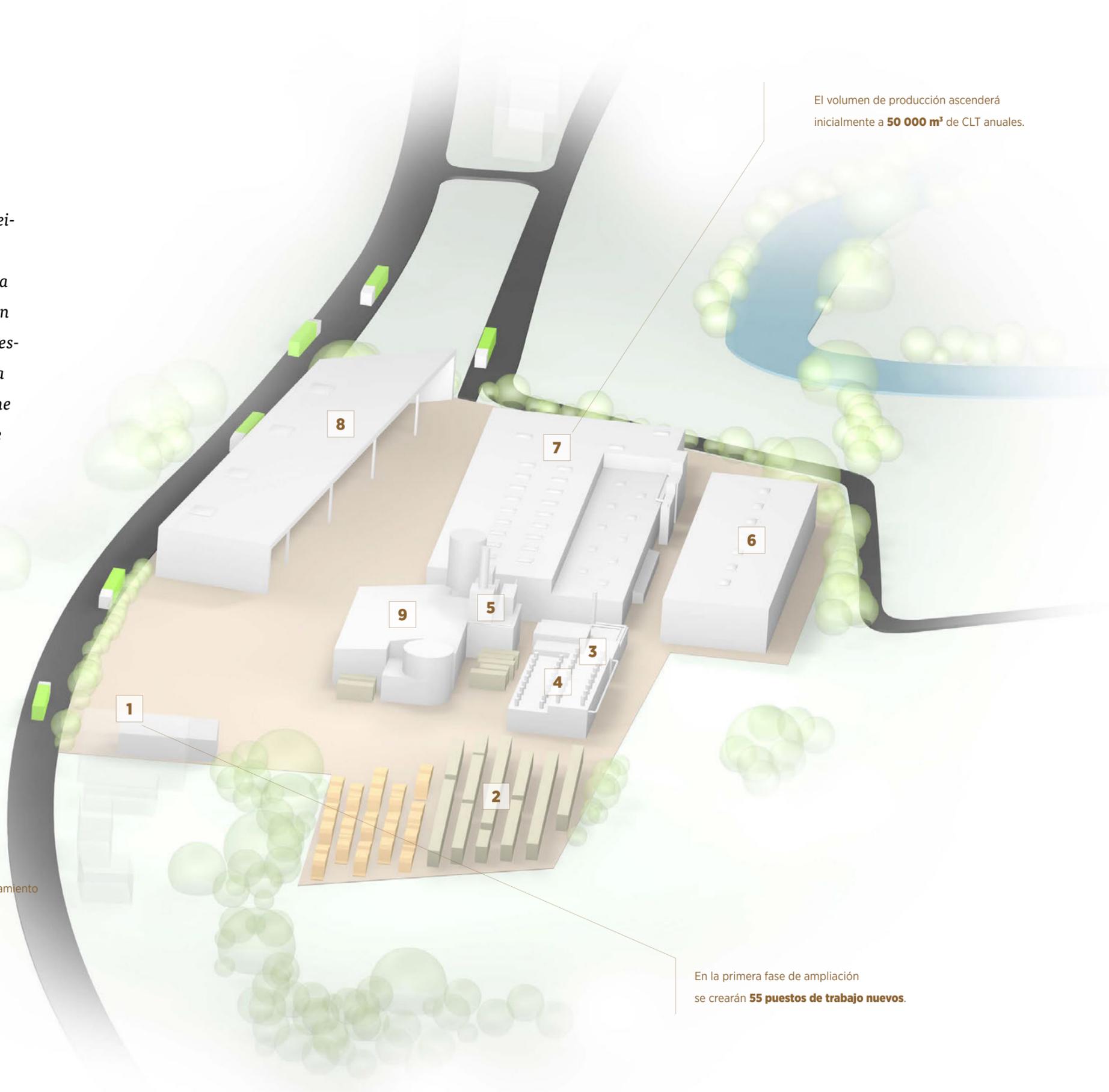
## EL CENTRO EN PRIMER PLANO

# Schlitz

Este centro, situado en el boscoso centro de Hesse, forma parte del Grupo Pfeifer desde 1997. Hasta la primavera de 2017, aquí se fabricaban anualmente 1,2 millones de m<sup>2</sup> de tableros para encofrado de hormigón y vigas de madera para encofrar. En otoño de 2017, se produjo una transformación y ampliación para la producción de CLT de última generación y empezó una nueva era. Desde el verano de 2019, en las nuevas naves se fabrica CLT de alta calidad para el floreciente sector de la construcción en madera. La materia prima proviene de la vecina serrería de Pfeifer en Lauterbach, lo que ha hecho posible que se dé una sinergia perfecta entre ambos centros de Hesse.



- 1 Oficinas
- 2 Patio de almacenamiento de madera aserrada
- 3 Calefacción
- 4 Secado de madera aserrada
- 5 Preparación de astillas y almacenamiento
- 6 Nave de cepillado
- 7 Producción de CLT
- 8 Nave de expedición
- 9 Nave de almacenamiento y central de rociado



El volumen de producción ascenderá inicialmente a **50 000 m<sup>3</sup>** de CLT anuales.

En la primera fase de ampliación se crearán **55 puestos de trabajo nuevos**.



EL NUEVO PRODUCTO DE PFEIFER CONQUISTA EL MERCADO

# La misión del CLT ha arrancado con éxito

© Schütz, Bernini, Sponer

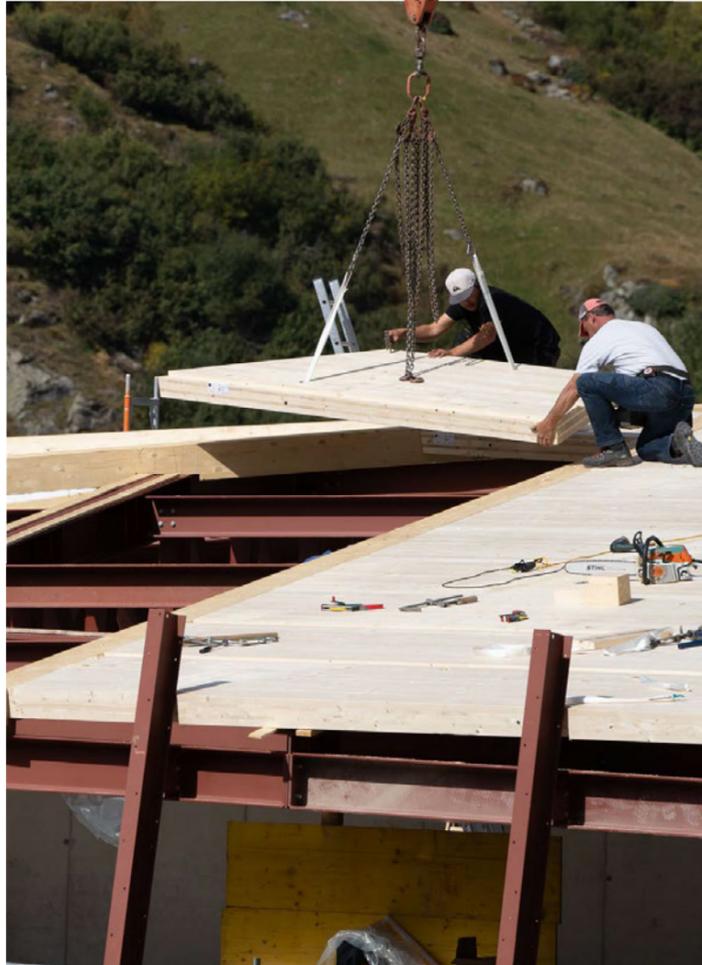
*Con el inicio de la producción de CLT en Schlitz, Pfeifer se ha posicionado como un proveedor integral del sector de los materiales estructurales de la construcción en madera. Este paso implica una serie de grandes retos en materia de fabricación, logística y distribución que se abordarán empleando las instalaciones más modernas y el tratamiento electrónico de datos, las sinergias entre los centros y los recursos más importantes, es decir, profesionales competentes.*



Exactamente en el verano de 2019, el funcionamiento de las instalaciones de producción del centro de Schlitz se intensificó para llevar a cabo las pruebas para obtener las certificaciones necesarias y valores empíricos importantes para el ajuste de precisión a todos los niveles. Simultáneamente, el equipo de ventas de Pfeifer recibió los primeros pedidos de la última incorporación a la gama de productos, pedidos que fueron preparados a la medida del cliente en la recién cons-

truida oficina técnica de Schlitz. Los primeros tableros de CLT pudieron salir de la fábrica a finales de 2019 en dirección a las obras. Con el inicio de las ventas, en Schlitz se han creado 55 nuevos puestos de trabajo de calidad y, en la primera fase de la ampliación, se ha proyectado un volumen de producción de 50 000 m<sup>3</sup> anuales de CLT. A causa del elevado potencial del CLT, está previsto llevar a cabo una ampliación adicional.





”

*No podemos reinventar el CLT, pero queremos que nuestros clientes nos valoren por la buena calidad del producto y por la fiabilidad de su realización.*

Bernd Gusinde, director comercial técnico de Schlitz



55

nuevos puestos de trabajo de calidad,  
desde el inicio de las ventas

50 000 m<sup>3</sup>

de CLT producidos anualmente



Ampliación

A causa del elevado potencial del CLT, se tiene previsto  
llevar a cabo una ampliación adicional.

#### Una amplia oferta de servicios

«No podemos reinventar el CLT, pero queremos que nuestros clientes nos valoren por la buena calidad del producto y por la fiabilidad de su realización», subraya Bernd Gusinde, director comercial técnico de Schlitz. Así, las conocidas virtudes de Pfeifer se reflejan en el CLT: una excelente respuesta a las exigencias del mercado hacia un elemento fundamental de la construcción en madera, una producción eficiente y optimizada en términos de costes en las instalaciones de fabricación más modernas, una tramitación simplificada mediante procesos basados en el tratamiento electrónico de datos combinados con una atención al cliente de primera categoría y la puntualidad de las entregas. A partir del apoyo intensivo a la tramitación de los pedidos basados en proyectos en torno a la materia prima del CLT, surgió la necesidad de disponer de una oficina técnica propia que estuviese próxima a las instalaciones de producción y asumiese también la pla-

nificación del trabajo. Bajo la dirección de Bernd Gusinde, antes de iniciar la producción se estableció la correspondiente infraestructura con el fin de optimizar los proyectos internamente y optimizar también la eficiencia en la producción de los pedidos. «Para poder incorporar la información y los documentos de los planos de nuestros clientes, necesitamos saber manejar herramientas CAD para la planificación del trabajo. A partir de ello, tenemos que encargarnos, entre otras cosas, de la planificación del transporte, de los planes de desarrollo en forma de planos de detalles para el cliente y del control de nuestro dispositivo de corte de madera», nos explica el especialista en construcción en madera. Lo ideal es que el cliente nos proporcione gran parte de dicha información debidamente preparada aunque, en la práctica, y en particular cuando se trata de pedidos menores, espera que sea la propia empresa la que preste dichos servicios en cierta medida. Cuando se trata de grandes proyectos y

de planificaciones complejas, una red de oficinas especializadas asociadas se encarga de preparar debidamente la documentación para el cliente.

#### Un refuerzo para la distribución

Para incorporarnos rápidamente al mercado, se han aprovechado la red existente y las actuales infraestructuras de distribución, especialmente en el ámbito de los productos estructurales para la construcción en madera, tales como la madera laminada encolada (MLE) y los tableros de madera maciza (TMM). Como el CLT es un producto que requiere asesoramiento y cuestiones relevantes como la estática, la física de construcción y el montaje deben ser explicadas en cierta medida por el propio fabricante, se procedió a aumentar el personal para ofrecer una asistencia competente en el mercado. Por un lado, el equipo de ventas del servicio exterior de posventa se reforzó con empleados técnicos especializados en CLT y, por otro, en el centro de Schlitz



## ¿Qué hace realmente un director comercial técnico, señor Gusinde?

Por un lado, me considero un clásico gestor de producto: me encargo de coordinar todas las actividades relacionadas con el CLT de Pfeifer como producto, dentro y fuera de la empresa, para que tenga el éxito esperado en el mercado.

Ello incluye elaborar la estrategia del producto de común acuerdo con la dirección de la empresa, el marketing y la presentación del producto, la planificación y el seguimiento del desarrollo del producto, entre otras cosas, en colaboración con centros de investigación, universidades y asociaciones profesionales.

También incluye el estudio activo del mercado con el análisis de las peticiones del cliente, un estudio detallado de la competencia y ayudar al departamento de distribución con los clientes de las cuentas clave y eventos para clientes, así como actividades de asesoramiento a los arquitectos e ingenieros.

Por otro lado, me encargo de la ampliación y dirección de la oficina técnica y de la distribución técnica para el asesoramiento sobre el producto, los cálculos y la tramitación de los pedidos.

se estableció un servicio interno técnico. Este equipo elabora informes técnicos, hace estimaciones preliminares y propuestas de diseño, emite instrucciones de procesado y precisa las posibilidades técnicas de la producción.

### Unos mercados objetivo claramente definidos

La situación central de la fábrica de CLT en Alemania hace que la distribución se concentre principalmente en el mercado alemán, además de dirigirse a Austria, Italia y Suiza. La actual estructura de la cartera de clientes de Pfeifer facilitó la incorporación en estos países. A medio

plazo, la atención también se centra en los países vecinos como Francia y los Estados del Benelux, así como en el Reino Unido y los países escandinavos. El grado de internacionalización del CLT como producto lo indica la demanda procedente de Australia y los EE. UU. desde que empezaron las ventas. Se está siguiendo de cerca la evolución de la situación en estos países, en Europa oriental, en Asia y en ultramar.

### Un suministro de materia prima garantizado

La alimentación de la producción de CLT se basa en el suministro asegurado

de materia prima de alta calidad. Con la serrería de Lauterbach como proveedor, Pfeifer ha conseguido una sinergia perfecta que conlleva enormes ventajas en términos de eficiencia y aprovechamiento del material y garantiza un control de calidad generalizado. En Lauterbach, se corta la madera de procedencia regional en la cantidad y de la calidad necesarias y, una vez preclasificada, se entrega siguiendo la ruta más corta. La mayor parte de la materia prima en bruto de Lauterbach se seca en Schlitz. ☰

## El equipo del servicio interno técnico



**Patrick Vey**

hsbCad / procesamiento CAD  
Cálculos y tramitación de pedidos



**Jan Kreß**

Demanda y organización de la oferta  
Asesoramiento, cálculos y tramitación de pedidos



**Benedikt Östreich**

Estática / física de construcción / diseño  
Asesoramiento, cálculos y tramitación de pedidos



**Edita Friedova**

Organización general  
Instalación del cliente y conservación  
Envío de CLT y facturación



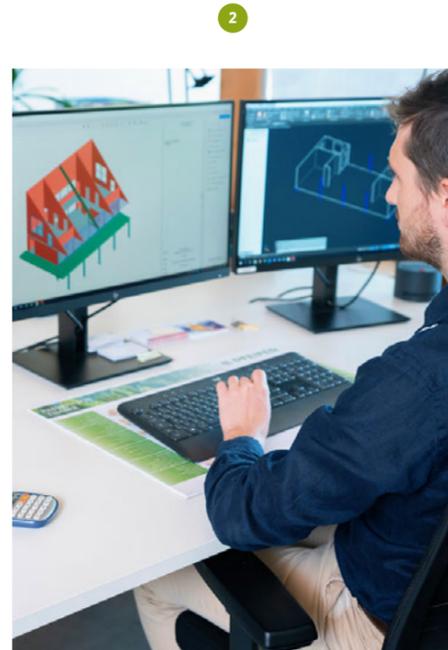
1

Todos los procesos se apoyan en el tratamiento electrónico de datos más moderno, desde las adquisiciones hasta la distribución. Sin embargo, para poder dirigir y controlar todos los pasos, se requiere buen personal cualificado. Un resumen.

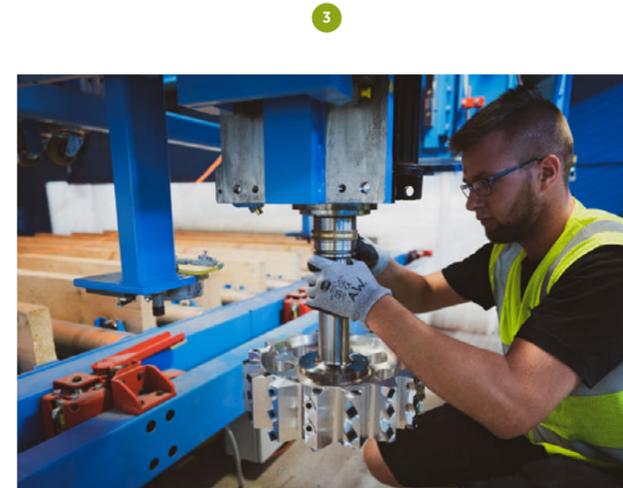


PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO OPTIMIZADA PARA EL TRATAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS

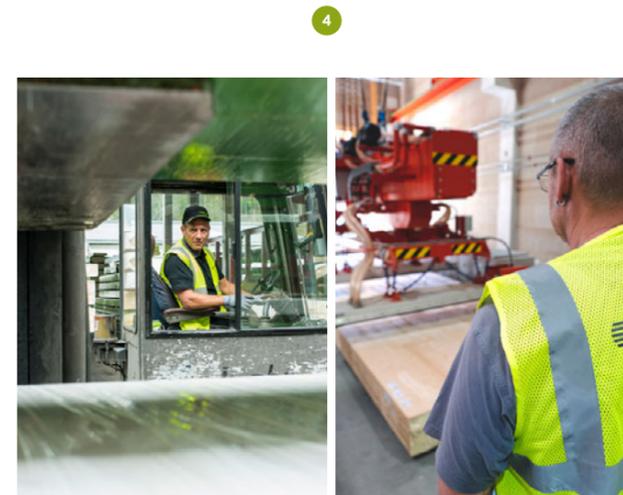
# Detrás de cada paso del proceso, hay empleados especializados



2



3



4

1

## ADQUISICIONES Y OFERTA

Las adquisiciones se realizan de manera clásica a través de la red de distribución existente del Grupo Pfeifer, en particular, del servicio exterior. Esta se refuerza con empleados técnicos especialmente cualificados que, en caso necesario, además pueden proporcionar un asesoramiento más detallado, contando también con la ayuda de la oficina técnica de Schlitz. La presentación de ofertas y la tramitación de los pedidos se realiza en gran medida con asistencia del tratamiento electrónico de datos mediante el sistema de planificación de recursos empresariales especializado TimberTec.

2

## TRAMITACIÓN DE LOS PEDIDOS

Los datos y la información se preparan en el sistema para hacer el pedido a producción. Una estrecha coordinación y comunicación con el cliente es una parte importante de este paso del proceso. El sistema de tratamiento electrónico de datos también funciona a través de la interfaz hasta producción y logística, con lo que reduce eficazmente los costes adicionales.

3

## PRODUCCIÓN

Todo el proceso de producción se controla igualmente a través del sistema de tratamiento electrónico de datos, aprovechando todas las posibilidades de optimización, desde la gestión de las materias primas en bruto hasta el embalaje de los tableros de CLT acabados. Por otra parte, la compleja producción se subdivide a su vez en procesos individuales: clasificación de las láminas, juntas, ensamblado por espigas, cepillado, disposición de los tableros de CLT, prensa, ensamblado, cosmética, selección y preparación de pedidos.

4

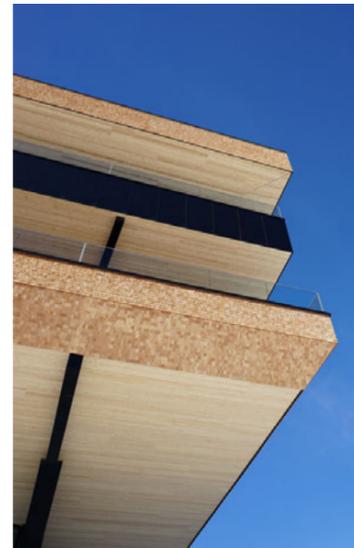
## LOGÍSTICA

Los datos y la información se preparan en el sistema para hacer el pedido a producción. Una estrecha coordinación y comunicación con el cliente es una parte importante de este paso del proceso. El sistema de tratamiento electrónico de datos también funciona a través de la interfaz hasta producción y logística, con lo que reduce eficazmente los costes adicionales.

# La gama completa de la construcción de edificios en madera

El CLT se consolida en todos los ámbitos de aplicación de la construcción: desde la construcción de viviendas unifamiliares individuales, proyectos emblemáticos municipales —como jardines de infancia y escuelas—, hasta la industria hotelera y los proyectos de inversores en la construcción de edificios de viviendas y oficinas de varias plantas. El CLT garantiza una construcción rápida y rentable a este tipo de proyectos. Al mismo tiempo, el sector de la posaglomeración o la am-

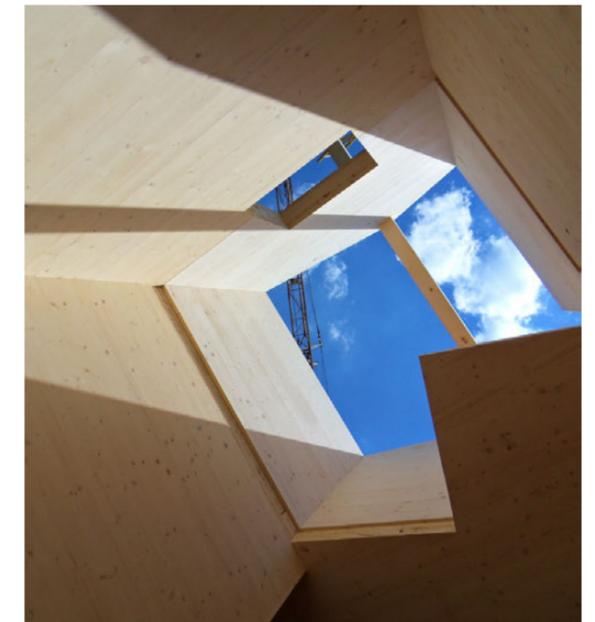
pliación es cada vez más interesante, sobre todo en las aglomeraciones urbanas. Aquí, la construcción en seco prefabricada que requiere poco tiempo también ofrece enormes ventajas en comparación con los materiales habituales. Desde el punto de vista ecológico, el CLT ofrece la ventaja adicional de ser un material de construcción renovable que puede reciclarse de manera neutral en CO<sub>2</sub> al final de su vida útil.



**El CLT tiene la ventaja de permitir una planificación segura y una elevada calidad estética**



**Una gran ventaja es la construcción en seco y precisa**

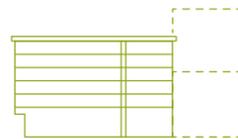


**Los elementos prefabricados de CLT se emplean como paredes, forjados y tejados.**

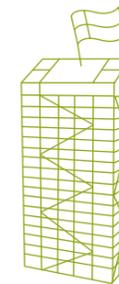


## HECHOS SOBRE LA TRAYECTORIA DE ÉXITO DEL CLT

En la región DACH, en Italia y el República Checa, la producción de CLT aumentó notablemente en 2019 y en 2020 alcanzará la cifra de un millón de metros cúbicos.



El mayor potencial del CLT reside en la posaglomeración urbana y en la construcción de edificios de hasta 10 plantas.



Actualmente, el edificio de madera más alto del mundo es la Mjøsa Tower que, con una altura de 85,5 metros y 18 pisos, se encuentra en la noruega localidad de Brumunddal.



En 2019, la producción global de CLT rondó los 1,7 millones de m<sup>3</sup>.



Unas 60 producciones industriales del mundo fabrican CLT.

# El nº 1 de los pellets como biocombustible

*Gracias a la ampliación de la capacidad, la venta de pellets anual del Grupo Pfeifer se incrementará hasta rondar las 560 000 toneladas en el año 2024. Con ello también alcanzará la posición de mayor fabricante de pellets de Europa Central.*



*Observamos un crecimiento estable en todos los mercados que son importantes para nosotros. Calentarse con pellets está más de moda que nunca y las ventas son indiscutibles.*

Michael Pfeifer,  
director general del Grupo Pfeifer

Cuando en 1998 Pfeifer inició la producción de pellets de madera en el centro de Kundl, al finalizar el primer año se registraron unas modestas 2000 toneladas. Un volumen de producción que superase las 500 000 toneladas era inconcebible, incluso para los pioneros más optimistas. Pero la historia de éxito se supera continuamente: El Grupo Pfeifer se ha catapultado hasta la cima de los productores de pellets de Europa mediante una hábil estrategia de expansión, una gran voluntad de inversión y la incondicional determinación a aprovechar al 100 % la madera como materia prima. En el año 2018, el producto pellets de la sección de biocombustibles contribuyó significativamente al éxito de la empresa con una cuota superior al 12 % del volumen de ventas total del Grupo. El director general, Michael Pfeifer, considera que en el futuro, habida cuenta de los volúmenes de producción previstos del Grupo Pfeifer, la importancia será incluso mayor: «Nuestras ventas aumentarán hasta el año 2024 debido al positivo desarrollo del mercado

—partiendo del presupuesto del año 2019 de 430 600 toneladas— a 560 000 toneladas anuales». El motivo del enorme crecimiento es la tendencia de muchos países de Europa a calentarse con pellets, tendencia que, en lo concerniente al objetivo climático político globalmente establecido, puede considerarse de largo plazo y estable. Actualmente, en toda Europa se producen 20 millones de toneladas

de pellets, de las cuales, 16,7 millones de toneladas se destinan al mercado del calor. Solo en este segmento, la demanda crece anualmente entre uno y dos millones de toneladas. Los pellets de Pfeifer, que cuentan con la exclusiva certificación ENplus, satisfacen los máximos requisitos en lo concerniente a la calidad del producto.





Las piezas prensadas de madera residual del aserrado disfrutan en toda Europa de una creciente popularidad. Pfeifer responde a la enorme demanda del mercado ampliando la capacidad de producción.

#### Una ampliación bien calculada

El Grupo Pfeifer acoge la creciente demanda con importantes inversiones, especialmente en los centros más importantes para los pellets: Chanovice y Kundl. En Chanovice, en la República Checa, la producción de pellets para 2020 ya se ha ampliado en 120 000 toneladas anuales. Para ello se han instalado nuevas prensas de pellets y se han construido tres silos con una capacidad de 4000 toneladas, en consonancia con la pretensión de aprovechar la materia prima integralmente. «Hemos pensado a largo plazo», explica Michael Pfeifer sobre la ampliación estratégica de las instalaciones de producción. «El aumento de la capacidad de granulación nos permite aportar un valor añadido ecológico y económico

significativo al creciente rendimiento de la madera residual».

También en Kundl, en el bajo Tirol, en los últimos cinco años Pfeifer ha efectuado enormes inversiones en la ampliación de la producción de pellets para responder a la elevada demanda del mercado italiano. Con una capacidad anual de apenas 200 000 toneladas de pellets de madera, actualmente el centro es una de las mayores fábricas de pellets de Europa Central. Abastece al mercado regional, aunque también exporta grandes cantidades al sur. Según declara Michael Pfeifer: «En el país de los pellets, Italia, uno de nuestros principales mercados, actualmente se consumen de 3,5 a 4 millones de toneladas anuales. Allí nuestra marca es muy conocida y con-

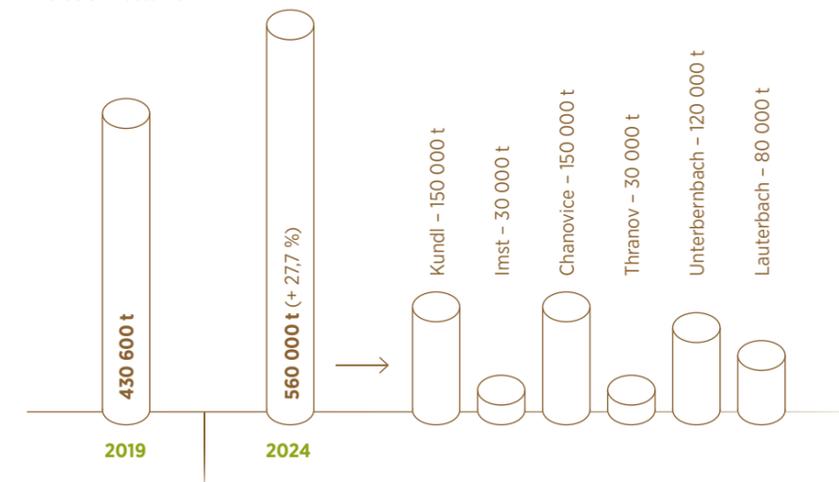
»

*La cuota del 12 % sobre el volumen de ventas total del Grupo Pfeifer indica la importancia de los pellets de madera como producto dentro de la empresa.*

Michael Pfeifer, director general del Grupo Pfeifer

#### Producción de las fábricas de pellets de Pfeifer'

Evolución hasta 2024



sideran que los pellets Pfeifer de pura madera de abeto son de una excelente calidad». Los sacos de 15 kilos de pellets se usan sobre todo en hogares, restaurantes y hoteles, desde Brennero hasta Sicilia.

#### Internacionalmente demandado

En toda Europa puede observarse una cifra de ventas estable de calderas de pellets y los países del sur destacan sobre todo por la tendencia hacia estufas de pellets. Las directrices legales derivadas de la protección climática, tales como el impuesto sobre el carbono en Francia o la prohibición que está prevista en algunos países de calentar con carbón y aceite, supone un impulso adicional para la demanda. Con 180 000 estufas de pellets vendidas en 2018, Francia ya ha alcanzado la cifra de ventas de estufas de Italia, y el consiguiente aumento del consumo anual de aproximadamente 200 000 toneladas suscita el interés del Grupo Pfeifer: «Estamos observando los mercados de Francia y España con mucha atención», revela Michael Pfeifer. En los Balcanes también se está produciendo un marcado cambio de la conducta a favor de renunciar al uso de los combustibles fósiles que, entre otras cosas se manifiesta en las buenas cifras de ventas de la calderas de pellets. En Austria, los productores de calderas hablan de un cambio de tendencia en 2019 que se manifiesta en un considerable incremento del 30 % de las ventas en comparación con el año anterior.



## 20,3 millones de toneladas de pellets

Producción anual de 2018 en Europa

#### Los «pesos pesados» en fabricación:

Alemania 2,4 millones de t,  
Suecia 1,8 millones de t,  
Rusia 1,7 millones de t,  
Letonia 1,6 millones de t,  
Austria 1,35 millones de t



#### Los principales consumidores:

Italia (3,2 millones de t),  
Dinamarca (2,5 millones de t),  
Alemania (2,2 millones de t),  
Suecia y Francia (1,6 millones de t, respectivamente)

## Con 740 000 de toneladas de pellets

los productores alemanes de pellets de madera alcanzaron un nuevo récord en el tercer trimestre de 2019 (un incremento del 9 % [71 000 toneladas] con respecto del segundo trimestre de 2019 y del 21,7 % [132 000 toneladas] en comparación con el mismo periodo del año anterior).

En el primer trimestre de 2019, en Austria se vendió un 30 % de calderas de pellets más que el año anterior.



# A MEDIDA para la construcción en madera

*Son muy versátiles y están extremadamente solicitados en el mercado: los tableros de madera maciza de tres capas con ranuras y lengüetas. El producto, lanzado en 2016, supuso un avance en la evolución de la gama de productos del Grupo Pfeifer.*

Los innovadores tableros de madera maciza con ranuras y lengüetas permiten solucionar con elegancia difíciles retos arquitectónicos, tanto en obras interiores como en exteriores. Las ventajas de este producto son evidentes: son fáciles de transformar y tienen múltiples usos, por lo que cubren el 100 % de las actuales exigencias de la construcción en madera. Debido a la positiva evolución del mercado, el Grupo Pfeifer ha invertido en una instalación de última generación —lo que se conoce como perfiladora doble— para la producción de tableros de madera maciza en el centro de Chanovice. Esta garantiza un aumento del rendimiento y la capacidad, al mismo tiempo que la máxima calidad y precisión en el procesamiento. «La perfiladora doble permite que la perpendicularidad sea limpia. Gracias a la cuña de ranuras y lengüetas, los tableros se deslizan mejor al unirse o permiten instalarse más rápidamente», nos explica Andreas Walter, el director de ventas regional para construcción en madera de Alemania, que conoce bien la excelente acogida que ha tenido por parte de los clientes.

#### El éxito está en el detalle

La nueva generación de tableros está disponible como tableros de colocación longitudinal y tableros de colocación por 4 lados, ambos con ranura y lengüeta. Para la capa exterior se usa picea europea (calidad B/K) o alerce europeo (calidad AB/C) y para la capa intermedia madera de pino. La superficie está lijada por ambas caras, y en todos los casos las cubiertas son estándar. La adhesión es resistente al agua (SWP/3) según la norma EN 13353, una humedad de la madera del 10 % +/- 2 % en el momento del suministro, así como el debido procesamiento de las láminas exteriores y de la capa intermedia, garantizan estabilidad de la forma y un bajo índice de rotura. Fabri-

cados conforme a la norma EN 13986, los nuevos tableros con ranuras y lengüetas se han sometido a pruebas de sustancias nocivas y están certificados por PEFC, CE y LGA.

#### Adelante gracias a la experiencia y el conocimiento

Desde 1985, en el centro de Imst, y desde 2016, en el de Chanovice, se fabrican tableros de madera maciza de una y tres capas para múltiples usos en la moderna construcción de muebles, para obras interiores y para la construcción estructural en madera. Una capacidad de producción de 3,3 millones de m<sup>2</sup> de tableros de madera maciza anuales, ilustra la envergadura y la situación de Pfeifer como uno de los principales fabricantes de Europa. Los troncos provienen de bosques gestionados de forma sostenible y ejemplar. La base del éxito son el preciso secado de la madera y los máximos estándares de clasificación. Una tecnología de procesos industriales moderna y respetuosa con el medioambiente, así como la garantía de calidad sistemática —desde los troncos hasta los tableros terminados—, garantizan una elevada calidad constante. La gran capacidad de producción y logística combinada intermodal, garantizan una notable disponibilidad y la capacidad de suministrar rápidamente a más de 90 países del mundo.



**Una solución elegante para retos arquitectónicos en obras interiores y en exteriores**

» **Gracias a la cuña de ranuras y lengüetas, los tableros se deslizan mejor al unirse o pueden instalarse más rápidamente.**

Andreas Walter, director de ventas regional para construcción en madera de Alemania

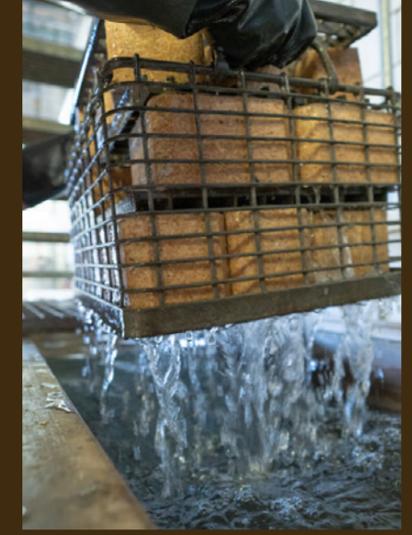
PRESENTACIÓN DEL NUEVO DEPARTAMENTO  
DE GESTIÓN DE CALIDAD

Passion for

QUALITY



Con el fin de poder obtener la ventaja decisiva en la competitiva industria maderera, Pfeifer adopta todas las medidas relativas al control y la garantía de la calidad. Además, desde 2019, un equipo de tres personas se ha centrado en la totalidad de la cadena de valor añadido con el fin de optimizar los procesos y productos y cimentar un elevado grado de concienciación de la calidad en todos los ámbitos de la empresa.



Pfeifer colabora activamente en la investigación con ensayos de productos y series de pruebas



Andreas Schmid, director del departamento de gestión de calidad, y sus dos empleadas, Diana Mehlan y Lucia Wolkersdorfer, trabajan a diario como un eslabón entre la producción y la distribución para mejorar de manera sostenible la calidad del producto en la empresa. Entre sus cometidos está garantizar la calidad del producto de acuerdo con las expectativas del cliente. Para satisfacer los requerimientos cualitativos, hay que determinar cuáles son los puntos débiles y el potencial de mejora en las diversas etapas de las áreas del procesamiento. Para ello se emplean métodos y herramientas de gestión de calidad. La puesta en práctica se realiza conforme al aprovechamiento económico, junto con los departamentos implicados. La gestión de datos profesio-

nal y la documentación sistemática hacen que cada paso resulte comprensible para todos los centros. «El principal objetivo de nuestro departamento consiste en generar un concepto de calidad a todos los niveles, desde los trabajadores de producción hasta la dirección», resume Andreas Schmid. Mientras mueve los hilos desde arriba y estimula el intercambio entre los directores de fábrica, Diana Mehlan y Lucia Wolkersdorfer se han repartido la compleja cartera de productos: La primera actúa como gerente de calidad en el área de virutas y tacos de virutas, mientras que la segunda aplica su competencia al área de la madera aserrada y los productos ulteriormente procesados.



El principal objetivo de nuestro departamento es generar un concepto de calidad a todos los niveles, desde los trabajadores de producción hasta la dirección.

Andreas Schmid



”

*Queremos desarrollar unas normas y procesos junto con los trabajadores que en la práctica puedan perdurar y aplicarse.*

Diana Mehlan



”

*Las exigencias de los clientes han aumentado continuamente en los últimos 10 años. Para mí, una buena gestión de la calidad significa que se corresponda con estas necesidades, pero sin dejar de lado la productividad dentro de la totalidad de la cadena de valor añadido. A mi nuevo puesto en Pfeifer apporto 25 años de experiencia en la industria maderera.*

Thorsten Kaiser, director de gestión de calidad a partir de 2020

#### Todo por el mejor taco

El esfuerzo que Pfeifer realiza para garantizar una excelente calidad sostenible, puede verse en el ejemplo de los tacos de palet. «Nuestros clientes cuentan con tener unos tacos de dimensiones exactas y duraderos para palets estables. Nosotros analizamos continuamente cómo podemos influir positivamente sobre dichas características y garantizarlas, por ejemplo, empleando colas de diversas composiciones», explica Diana Mehlan. Para poder probar nuevas fórmulas con independencia de la producción en curso, en Lauterbach se ha instalado una prensa de pruebas propia y un mezclador de cola independiente con el fin de poder probar productos. «Probamos a fondo cada taco de pruebas, cómo se comporta en términos de absorción de agua, resistencia a la extracción de clavos, etc. En cada uno de los tres centros en los que se fabrican tacos, disponemos de un laboratorio para efectuar controles de producción y series

#### Diana Mehlan

obtuvo el título de máster en Ciencia Forestal y de la Madera en la Universidad Técnica de Múnich e inicialmente entro en contacto con el universo Pfeifer en calidad de becaria. En octubre de 2017 se incorporó al centro de Unterbernbach como aprendiz. Allí pasó año y medio recorriendo todos los departamentos, entre otros, el área de tacos, del que es responsable de gestión de calidad desde la primavera de 2019. Su pasión por el pensamiento y la forma de obrar orientados al futuro ha hecho que, además, sea miembro del recién formado equipo de innovación híbrido.



© Matthias Bräber, Pfeifer Timber GmbH, Ana Triefelbrunner

© booz, Dominik Standl, Pfeifer Timber GmbH, Ana Triefelbrunner

de pruebas adicionales. Cuando se trata de grandes ensayos, también colaboramos con un laboratorio de ensayos externo».

Con estas medidas, Pfeifer ha dejado de ser un mero fabricante para posicionarse como un especialista destacado que trabaja activamente en investigación y desarrollo. Andreas Schmid señala las ventajas de involucrarse desde el desarrollo del producto: «La calidad de un taco de viruta depende, entre otras cosas, del tipo de madera, el secado, la dilatación, las colas y los aditivos. Nuestras instalaciones de pruebas nos permiten variar la presión y los aditivos; en el laboratorio de Lauterbach analizamos la contracción, la dilatación y la transpiración. A partir de ahí, podemos obtener resultados rápidamente, sacar conclusiones y optimizar el producto en lo concerniente a las exigencias del cliente desde el primer día».



**El producto es optimizado para el cliente en nuestros propios laboratorios**



### Saber hacer: la clasificación y la transformación

Con el fin de poder garantizar que la calidad de todas las fábricas sea constante y uniforme, en las instalaciones de clasificación de madera aserrada se emplea tecnología de escáner de última generación. El escáner permite identificar a velocidades máximas y con precisión defectos de la madera, tales como decoloraciones, fisuras o el ataque de insectos. A continuación, la madera aserrada se clasifica en distintas clases de calidad atendiendo a su apariencia cualitativa. Ahora bien, de la correcta configuración de la máquina siguen encargándose personas que tienen en cuenta los parámetros más diversos. En el nuevo centro de producción de CLT de Schlitz, Lucia Wolkersdorfer, junto con el departamento de producción, ha desarrollado criterios de calidad para la clasificación de la calidad y la dureza en el escáner de color y el escáner de rayos X. Tanto en el ámbito de la clasificación mecanizada, como en el de la clasificación meramente visual a cargo de clasificadores altamente cualificados, es necesario realizar inspecciones aleatorias: las denominadas clasificaciones ulteriores. El objetivo es siempre cumplir con la hoja de clasificación válida para todo el grupo. «Si los análisis indican que en un centro un determinado defecto de clasificación se da con mayor frecuencia, podemos responder con rutinas concretas», explica Wolkersdorfer sobre el planteamiento de guiar a los trabajadores y ayudarles de forma metódica y competente.

Para Andreas Schmid, la tecnología de escáner es la clave para el aprovechamiento óptimo del material y la máxima calidad. De ese modo, la tecnología ya puede utilizarse para optimizar el rebaje de los troncos en la unidad de aserrado. La calidad así controlada, desde el primer paso del trabajo, incide positivamente en

los demás productos procesados; según afirma Schmid: «El objetivo consiste en usar el producto adecuado para el correspondiente paso de transformación con el fin de optimizar el uso de la maquinaria, producir menos materiales de desecho y generar un producto final homogéneo. Todos los clientes se benefician de ello y nosotros nos diferenciamos de la competencia».



### Lucia Wolkersdorfer

tras obtener el grado en Economía Forestal en la Universidad Técnica de Múnich, obtuvo el título de máster en la Politécnica de Salzburgo/Kuchl, y realizó el trabajo de fin de máster en colaboración con Pfeifer (finalizó en junio de 2019). Con la diplomatura en ingeniería recién obtenida, se incorporó al centro de Imst, en la fábrica de madera laminada, y trabajó en proyectos de gestión de calidad, incluso antes de asumir el puesto. Sus cometidos abarcan la madera aserrada, así como todo lo concerniente a los productos ulteriormente procesados.

»  
**Quando todos los interesados reconocen que la calidad aporta grandes beneficios, damos un paso decisivo hacia delante.**

Lucia Wolkersdorfer

© Pfeifer Timber GmbH, Anna Tiefenbacher

© Mambas Babel, Pfeifer Timber GmbH, Anna Tiefenbacher



### Andreas Schmid

obtuvo el título de maestría en aserraderos en Rosenheim y se graduó como economista de empresa técnico. Tras una estancia de cuatro años en el extranjero en calidad de director de producción, trabajó durante 13 años en un prestigioso grupo alemán de serrerías en calidad de director de planta y, posteriormente, como gerente. Tras dos años trabajando para Pfeifer como director de planta en Unterbernbach, desde junio de 2019 desempeña este cargo en el centro de Lauterbach. Le importa especialmente el correcto desarrollo del centro, en el que desea incluir las ideas y el potencial de todos los trabajadores y trabajadoras. Como director del círculo de expertos en sierras, fomenta el intercambio periódico entre todos los directores de planta para poder aprovechar los efectos de la sinergia. Además, la experiencia adquirida en términos de optimización de instalaciones, transferencia de conocimientos y seguimiento del mercado, le benefician como director temporal de gestión de calidad.

**A partir de 2020, Thorsten Kaiser asumirá la dirección de gestión de calidad.**



### El hombre y la máquina unidos

Pfeifer pretende aplicar una gestión de calidad moderna según principios globales. Los errores deben detectarse a tiempo, antes de que se produzca una posible reclamación. «Queremos que nuestros análisis se realicen con los resultados. Cuando todos los interesados reconocen que la calidad no solo supone trabajo, sino que aporta grandes beneficios, damos un paso decisivo hacia delante», explica Wolkersdorfer. Su compañera, Mehlan, lo expresa de una manera similar: «No queremos establecer unas normas y unos procesos que en la práctica no puedan perdurar ni aplicarse. Por eso, en producción hablamos directamente con los trabajadores sobre los procesos eficaces y susceptibles de mejora».

Pese al gran potencial de optimización de las innovaciones tecnológicas, la madera sigue siendo un producto natural y el ser humano es un factor fundamental para el éxito económico y la satisfacción del cliente: Según Wolkersdorfer, «Nosotros nos centramos, por ejemplo, en la formación sobre productos en ventas internas y el servicio exterior para sensibilizar a los trabajadores sobre las descripciones realistas del producto a través de la gama de productos completa». La tecnología y el ser humano van de la mano en esta noción de gestión de calidad. Una modernización tecnológica acorde con los tiempos también es una conditio sine qua non en la industria maderera, cuya consecuencia será una transformación fundamental, sobre todo de las estructuras veteranas. La creciente proporción de mujeres y la necesidad de modelos laborales compatibles con la vida familiar también conformarán en gran medida la industria maderera del futuro. Sin embargo, la condición previa más importante para la calidad es y sigue siendo la pasión por la madera como materia prima, passion for timber.



# China como un objetivo de la exportación al alza



Hongjun Wu, empleado del equipo de ventas

La mercancía de calidad de la casa Pfeifer se demanda en el Imperio del Medio, hambriento de materias primas y orientado hacia el crecimiento. Solo un ejemplo de ello: En el año 2019, la empresa suministró una gran cantidad de madera laminada encolada y tableros de madera maciza para un nuevo palacio de congresos de Chengdu, la capital de la provincia de Sichuan. «Todavía queda mucho potencial por aprovechar en el ámbito de la construcción en madera», subraya Hongjun Wu en calidad de experto y conocer del mercado. El desarrollo del segmento de la madera aserrada, que en China tiene una marcada tendencia al alza, también es considerable. Solamente en los primeros cinco meses del año, las importaciones en China aumentaron en un 17 %, del cual el 60 % de la madera aserrada de coníferas importada provino de Rusia. Los canadienses también pudieron proveerse en abundancia.

## Una gran demanda de madera aserrada

En China, la madera aserrada se utiliza en diversos ámbitos. Las cantidades más importantes se emplearán en el creciente sector de la construcción, además de que también la fabricación de muebles, embalajes de madera y palets impulsa la demanda. El experto en ventas, Hongjun Wu, no considera que el aumento de la concienciación medioambiental y el correspondiente endu-

recimiento de los controles en la fabricación de muebles, así como el aumento del precio de los inmuebles y la consecuente disminución del volumen de edificios nuevos, suponga un freno coyuntural: «Pese a todo, cada vez se exporta más madera aserrada desde Alemania a China. Así, por ejemplo, solo en los primeros cinco meses del año, China recibió 320 000 m<sup>3</sup> provenientes de Alemania. Eso equivale a un aumento del 460 % con respecto del año anterior. Con ello, China pasa a ocupar el quinto puesto entre los principales clientes del mercado alemán de la madera aserrada de coníferas. El equipo de ventas de Pfeifer consigue tener la presencia necesaria en este panorama dinámico del mercado acudiendo a ferias comerciales, participando en congresos, captando a clientes activamente y cuidando a sus contactos. «Mi objetivo es establecer asociaciones a largo plazo con los clientes», afirma Hongjun Wu, quien con

Además del aumento de las ventas de los productos para la construcción en madera, el mercado chino de la madera aserrada resulta cada vez más interesante para el Grupo Pfeifer. Hongjun Wu, desde 2014 forma parte del equipo de ventas, proporciona la presencia necesaria sobre el terreno.



Para establecer relaciones a largo plazo con los clientes de China, se requiere competencia intercultural y un conocimiento exacto del mercado.

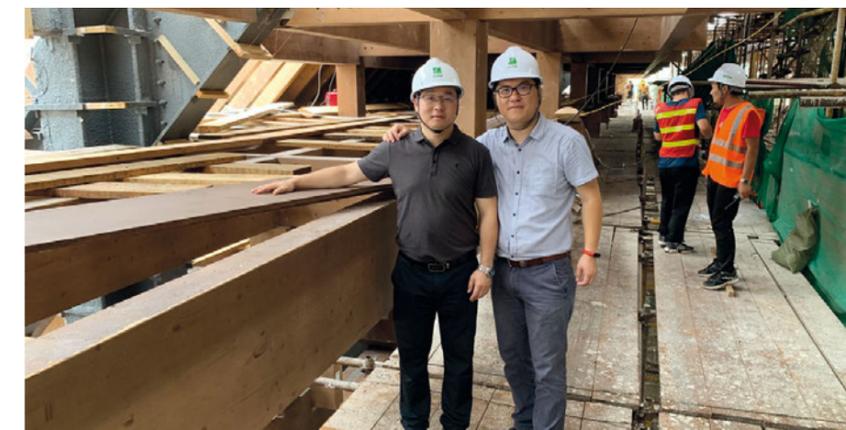
su máster en Economía de la Madera y Forestal en la Universidad Técnica de Múnich y amplia experiencia en asesoramiento intercultural, aporta unos requisitos óptimos para ello.

## Una política económica compleja

Actualmente, las elevadas existencias de madera aserrada de los comerciantes chinos están resultando un reto para la distribución. Desde principios de año, el exceso de oferta está provocando la saturación de los puertos y las zonas de intercambio logístico. Hongjun Wu explica el contexto: «La guerra comercial entre China y los EE. UU. juega un papel fundamental. El gobierno chino ajusta los tipos de cambio para que los exportadores sigan siendo competitivos, y al hacerlo, debilita a las empresas importadoras. Como es natural, los impues-

tos aduaneros extremadamente caros de las mercancías provenientes de los EE. UU. también afectan a los impuestos aduaneros de la madera aserrada proveniente de Europa». Mientras que antes China compraba casi exclusivamente toda la madera aserrada a Canadá, actualmente la está adquiriendo en el mundo entero. Cada vez más, los excedentes de las serrerías europeas también están intentando posicionarse en China. «En esta situación cambiante, el Grupo Pfeifer tiene las mejores cartas debido a sus productos certificados de calidad constante», afirma Hongjun Wu, que ve el futuro con optimismo. ☰

Pfeifer suministra tableros de madera maciza y madera laminada encolada a renombrados proyectos de construcción



PFEIFER INVIERTE EN UNAS CONDICIONES LABORALES  
ACORDES CON EL MERCADO LABORAL

# Mucho espacio para el desarrollo estratégico

*Con el aumento de los gastos administrativos, hacen falta nuevos puestos de trabajo para asegurar el fuerte crecimiento del Grupo Pfeifer y poder responder a las tendencias de manera proactiva. Los edificios de oficinas de vanguardia constituyen el marco moderno para el intercambio interdepartamental y ponen de manifiesto una estrategia empresarial previsor.*

Lo más estilizada posible, lo más eficiente posible: Para Pfeifer, esos son también los requisitos de una estructura de gestión óptima. Pese a la ofensiva de digitalización que, por ejemplo, se traduce en el portal de atención al cliente B2B, la empresa apuesta cada vez más por la clásica comunicación cara a cara, como nos informa el director general, Michael Pfeifer: «En la era digital, el intercambio personal entre los trabajadores sigue siendo sumamente importante. Queremos tener un espacio para ello y, por ejemplo, en la sede central de Imst, queremos que todos los departamentos vuelvan a estar bajo un mismo techo». Y la nueva central del Grupo, en el Oberland tirolés, albergará otra particularidad: un espacio estratégico propio en el que se aborden exclusivamente los retos futuros, las posibles reacciones y las tácticas para solucionarlos. Estas cuatro paredes encarnan la gran importancia que los planteamientos estratégicos tienen en la empresa. Otros signos visibles son los edificios administrativos de Kundl y Trhanov, en los que, en los últimos meses, Pfeifer ha invertido sumas considerables en puestos de trabajo de última generación y en un ambiente laboral agradable para adecuar los centros al futuro. El trasfondo de esta optimización infraestructural son los profundos cambios del mundo laboral, que también afectan a la industria maderera. Además de la

elevada carga administrativa, otros temas como la TI y la exportación, pasan a ocupar el primer plano y requieren la consolidación de la capacidad de distribución y profesionales especializados.

## Crece y reforzar los puntos fuertes

El objetivo declarado de la estrategia de la empresa es seguir creciendo en todos los segmentos de productos y, especialmente, ampliar la buena posición que tiene en el mercado en los sectores en expansión de la construcción en madera y los pellets. Recurriendo al propio conjunto de valores, las actuales circunstancias y necesidades del mercado también se abordan de una manera flexible y dinámica: «Metafóricamente hablando: No podemos detenernos en cada señal de stop y luego volver a ponernos en marcha, sino que tenemos que planificar a largo plazo. Hay que reaccionar a tiempo ante los acontecimientos imprevisibles y aprovechar las oportunidades que nos brindan», opina Michael Pfeifer. Para ello, un pilar de la política empresarial de Pfeifer consiste en identificar claramente las cinco líneas de productos en las que los puntos fuertes estén aumentando y los puntos débiles atenuándose. «Sabemos cuál es nuestra razón de ser», Michael Pfeifer pone un signo de admiración detrás este prometedor enfoque.



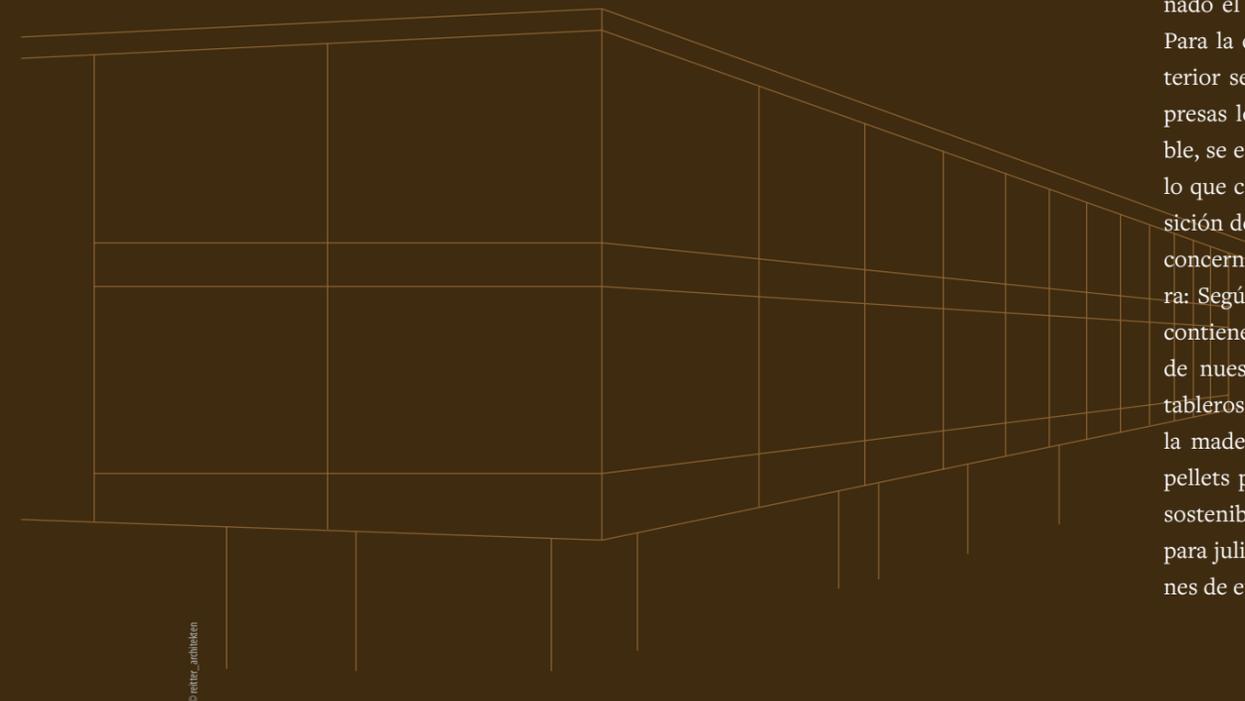
”

*Gracias al nuevo edificio de oficinas de Imst, toda la estructura administrativa de Pfeifer se reagrupa nuevamente. Ello facilita y fomenta considerablemente la comunicación entre los distintos departamentos.*

Günther Jaritz, apoderado general

## Imst

El nuevo edificio de oficinas, situado detrás de la actual sede central de Imst, albergará 40 oficinas con unos 75 puestos de trabajo, así como salas de reuniones y diversos espacios comunes. Unas 60 plazas de aparcamiento se encuentran principalmente debajo del cuerpo del edificio que, elevado sobre pilotes soluciona elegantemente la posibilidad de una crecida del nivel del agua. La oficina reitter architekten ZT GesmbH, de Innsbruck, es responsable del proyecto, tras haber ganado el concurso al que fue convocada. Para la construcción y la decoración interior se contó exclusivamente con empresas locales. En la medida de lo posible, se emplearon los propios productos, lo que convierte al edificio en una exposición de la competencia de Pfeifer en lo concerniente a la construcción en madera: Según Michael Pfeifer, «Este edificio contiene mucho conocimiento y corazón de nuestro negocio, desde los propios tableros para encofrado de hormigón o la madera laminada encolada, hasta los pellets para el calentamiento eficiente y sostenible». La finalización está prevista para julio/agosto de 2020, coste: 6 millones de euros.



## Kundl



”

*Los modernos puestos de trabajo generan un ambiente laboral positivo y sitúan el factor humano en el punto central.*

Gerente, Pfeifer Holz GmbH & Co KG

El edificio de oficinas de cuatro plantas, cuya construcción en madera finalizó en el verano de 2019, alberga 38 modernos puestos de trabajo y salas de reuniones. En la planta baja se encuentran todo el departamento de envíos y la expedición de camiones, en las plantas primera y segunda se han dispuesto amplias oficinas luminosas para la dirección de la fábrica, la planificación del trabajo, varios técnicos, así como para el tratamiento electrónico de datos y la compra de troncos. En la cuarta planta, el arquitecto Klaus Eb-

ner proyectó una sala de reuniones para 50 personas y un espacio de encuentro comunicativo en el que mantener entrevistas con clientes, hacer seminarios y para las visitas de grupos. El edificio, totalmente accesible y con un sistema de bajo consumo de energía, se calienta de manera respetuosa con el medioambiente utilizando calefacción urbana de la propia central térmica de biomasa de la empresa. Coste del edificio nuevo: 3 millones de euros.

”

*El edificio de administración, totalmente reformado, mejora la impresión inicial del centro y permite tramitar los pedidos rápidamente.*

Thomas Wille, director de la fábrica de Trhanov

## Trhanov

El edificio de oficinas del centro de Trhanov, en la República Checa, se renovó estructuralmente hasta inicios de 2020. Ahora, la administración, los envíos, la logística, el servicio de vigilancia y la nueva residencia para los trabajadores están agrupados con criterios organizativos, lo que permite tramitar los pedidos y envíos de una forma rápida y clara. El nuevo sistema de logística (sistema de pesaje para camiones) ha permitido adaptar y simplificar la metodología de trabajo en todos los centros. El interior del edificio de administración, para un total de 16 trabajadores, tiene la ventaja de ofrecer un ambiente laboral luminoso y agradable. También se contemplaron unas instalaciones sanitarias propias para los conductores de los camiones. La residencia para trabajadores, con capacidad para 18 personas, se encuentra en la zona posterior del edificio de administración, cuenta con habitaciones amuebladas en alta calidad y ofrece una gran flexibilidad a los trabajadores y la producción. Inversión total: 500 000 euros.



# Las prioridades del centro <sup>2019</sup>

1

## Uelzen, Marco de Gennaro

En el curso de la segunda fase de ampliación de las instalaciones de secado, la serrería se dotó de un canal de secado y una nueva instalación de clasificación, y la capacidad se incrementó a más de 100 000 m<sup>3</sup>. En la fábrica de tacos, las prensas se transformaron en sistemas hidráulicos independientes y las sierras en tecnología de sensores y sistemas mecánicos sin contacto. El objetivo es fomentar el entusiasmo de los trabajadores por la innovación. Para ello se implementarán diversas herramientas, tales como una zona de producción (shop floor), puestos de trabajo según el método de las 5S, así como lean management. La prioridad es la mejora continuada del centro y la optimización de los procesos.



Los ocho directores de planta ofrecen una perspectiva de las inversiones importantes y los proyectos actuales

2

## Lauterbach, Andreas Schmid

El 2019 también se caracterizó por el aumento de las cantidades en la producción de tacos de virutas. Las prensas adicionales requirieron las más diversas inversiones a lo largo de la cadena de producción, tales como la instalación de un sistema de secado de las virutas, que fuese eficiente y de bajo consumo, y la ampliación del sistema de manipulación y paletizado. Ello ha permitido que el 100 % de la madera residual generada pueda procesarse en el propio centro. La nueva prensa de laboratorio permite realizar innovadoras series de pruebas sin que la producción en curso se vea afectada. Todavía en 2019 comienza la construcción de una fuente de calor externa por gas con el fin de estar mejor equipados para el aumento de la capacidad de secado en el ámbito de la madera aserrada.



3

## Schlitz, Roland Ritter

Los trabajos del nuevo edificio para la producción de CLT empezaron en octubre de 2018. A mediados de diciembre, en la nueva planta de cepillado ya se instaló la climatización, junto con las primeras máquinas. La puesta en marcha tuvo lugar en verano de 2019, según lo previsto. Actualmente, la atención se centra en el establecimiento de la fábrica de CLT con un producto completamente nuevo y nuevos procesos y trabajadores. La fabricación personalizada bajo pedido y la logística «justo a tiempo» requieren optimizar continuamente el proceso y aumentar el personal para asesorar a los clientes y encargarse del seguimiento del mercado.



4

## Unterbernbach, Uwe Herold

La nueva instalación de ensacado para pellets está en funcionamiento y aumenta el grado de utilización la granulación. Se han implementado nuevos conceptos para las naves y la succión de virutas, así como para el retroceso del polvo de los pellets y lo tacos, con lo que se ha tenido en cuenta la protección de los empleados. El taller de vehículos de motor fue parcialmente demolido y construido de nuevo. Actualmente, hay una nueva planta de clasificación de secado con laminado completamente automático, el área de envíos va a reconvertirse y ampliarse para hacer un centro de logística, a lo que seguirá el tercer y último paso de la reforma para automatizar la clasificación del producto lateral, para lo que empleará tecnología de vanguardia.



5

## Trhanov, Thomas Wille

Las instalaciones de corte fino con una nueva estación de parchado que entraron en funcionamiento en 2018 se traducen, según lo previsto, en el ahorro de madera, en procesos de trabajo simplificados y en una calidad constante. En junio de 2019, pudieron ocuparse los nuevos alojamientos para los trabajadores, con capacidad para 18 personas. En el tercer trimestre se instaló un nuevo sistema para el encolado de superficies de tableros para encofrar con el fin de aumentar la calidad, y a finales de año entrará en funcionamiento una nueva sala de calderas con una potencia de 4,9 MW (quemador de gas).



6

## Chanovice, Radek Pecka

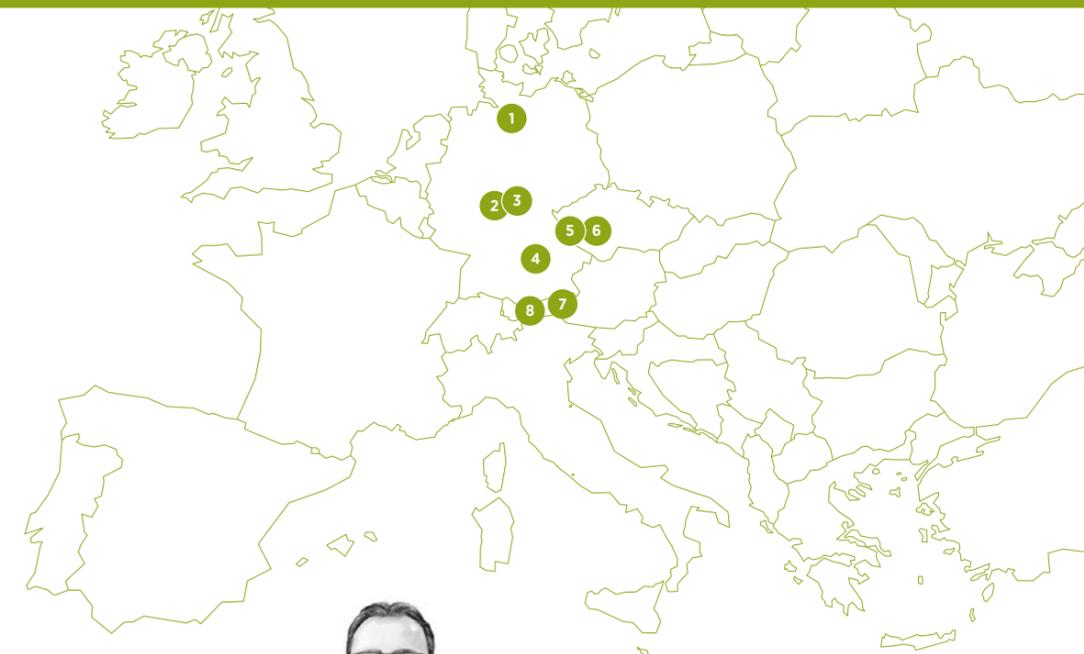
En un costoso proceso de transformación de la empresa, en 2019 se realizaron numerosas inversiones y así, por ejemplo, la producción de madera aserrada se triplicó, la fábrica de tableros para encofrar funciona a tres turnos y la capacidad de pellets aumentará anualmente a 120 000 toneladas. La producción regulada de madera maciza para la construcción ensamblada por espigas da margen para nuevos proyectos. En 2020, el centro será todavía más competitivo gracias a nuevas inversiones para el secado y la clasificación de madera aserrada, así como en la planta de cepillado. Actualmente, se está dando formación de calidad y proporcionando conocimientos especializados a los numerosos trabajadores nuevos.



7

## Kundl, Georg Walcher

La nueva central administrativa, que oficialmente fue inaugurada en octubre, mejora la logística interna y dispone de puestos de trabajo de oficina ultramodernos, junto con espacios para reuniones. El nuevo sistema para la clasificación de madera aserrada en seco empezó a funcionar a finales de 2019 y en el primer trimestre de 2020 ya alcanzó el pleno rendimiento. En el ámbito de la serrería y el parque de troncos también se van a llevar a cabo ambiciosos programas de inversiones. En 2020, la actual línea de serrado de Linck seguirá remodelándose con el objetivo de establecer una serrería para madera de gran diámetro.



8

## Imst, Dietmar Seelos

Para 2019/20, en la planta de tableros figuran en el programa la instalación de un centro de corte fino y la renovación de las instalaciones sanitarias. En la planta de las vigas, se optimizará la producción de vigas testeras. En la planta de madera laminada, la máquina de acabado superficial del cepillado va a cambiarse y se optimizará el nivel de calidad del producto. También está previsto reemplazar el ensamblado por espigas. Un nuevo centro de logística centralizado facilitará el transporte hacia y desde las plantas de Imst.

OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA  
SON UNA TRADICIÓN EN PFEIFER

Uno solo no funciona”



ENTREVISTA A CLEMENS PFEIFER

Entrevistamos a Clemens Pfeifer, director técnico del Grupo Pfeifer, sobre los principios de la empresa, la cultura de la innovación y la necesidad de disponer de una tecnología que resulte fácil de usar.

*Señor Pfeifer, la digitalización está considerada como la revolución económica central de nuestra era. ¿En qué medida es esto aplicable a una empresa industrial clásica dedicada al procesamiento de materia prima?*

Cuando hay complejas aplicaciones de TI que permiten que los procesos resulten más rápidos, precisos y focalizados, naturalmente estamos muy interesados en beneficiarnos de estas nuevas posibilidades. Y las utilizaremos allí donde tengan sentido. En cualquier caso, tengo la impresión de que el contenido del término digitalización en ocasiones se utiliza según la moda y de forma inflacionista. En realidad, con frecuencia alude al aumento de la eficiencia y a la automatización. Visto así, siempre hemos cultivado un pensamiento semidigital. La eficiencia y la sensibilidad hacia los costes forman parte del ADN de nuestra empresa. Hoy en día, las herramientas que permiten aplicar estos valores se han limitado a cambiar. La conciencia de que la máxima eficiencia y el aprovechamiento óptimo de los recursos son

determinantes para competir, no constituye un nuevo conocimiento básico para nosotros.

*¿De dónde proviene la especial orientación de Pfeifer en cuestión de eficiencia?*

Estos principios nos los legaron la fundadora de nuestra empresa, Barbara Pfeifer, y sus tres hijos. En este contexto, no nos limitamos a aceptar una herencia de hormigón y acero, sino que también recibimos un mensaje de la generación precedente. Nuestra familia nos entregó una noción del rendimiento y una sana conciencia de costes como principios fundamentales.

*¿Cómo se asegura de que el vívido manifiesto de austeridad no entre en conflicto con su cultura innovadora?*

Solo una empresa que sepa gestionar sus procesos y costes podrá conseguir los medios necesarios para realizar innovaciones sostenibles. En 2019 llevamos a cabo un programa de inversiones que ha destacado con respecto de la última

década. Se ha hecho énfasis en todos los centros. En los ámbitos técnico y de producción, siempre hemos dado mucha importancia a la optimización de los procesos y a las cuestiones relacionadas con el desarrollo. Para nosotros, es fundamental tener ideas y probar nuevos métodos para mejorar nuestros procesos de producción y, por tanto, también nuestros productos. Precisamente por ello, aquí invertimos tradicionalmente la mayor parte de los medios. En Pfeifer, la ética de la fidelidad al presupuesto nunca ha supuesto un impedimento. Más bien, el deseo de administrar eficientemente fue un estímulo continuo y determinante para nuestras innovaciones.

*Ha dicho que aprovecha la digitalización allí donde tenga sentido. ¿Dónde pone el límite en este contexto?*

Permítame que lo exponga por medio de un ejemplo: Hoy como ayer, seguimos cortando la madera con sierras circulares de metal. La base de nuestro proceder es muy similar.



## ” La mejor instalación no funciona si no se maneja correctamente.

Clemens Pfeifer, director técnico del Grupo Pfeifer

Se emplean conceptos técnicos de alta gama con los que alcanzamos los límites de la carga del material. En este sentido, el control digital optimiza muchas cosas, por ejemplo, las características de oscilación de una hoja de sierra. Eso evita el sobrecalentamiento por fricción, ya que los ciclos de cambio pueden establecerse con precisión. Pero en el fondo, seguimos transformando la madera en productos de alta calidad. En todo lo que hacemos, es importante mantener el enfoque en el producto y en las necesidades de los mercados. Eso sigue siendo determinante.

**En los últimos años, los mercados han exigido cada vez más madera como materia prima, precisamente en el sector de la construcción. ¿Hasta qué punto facilita su trabajo este aumento de la demanda?**

Naturalmente, se trata de una evolución muy positiva. Al ser una empresa que invierte mucho, necesitamos llegar prácticamente a la plena explotación para poder garantizar la rentabilidad y los beneficios. Pero también tenemos competencia en los mercados prósperos y debemos defendernos. En los últimos años hemos tenido éxito porque nuestros empleados han hecho un trabajo excelente en los distintos ámbitos. Uno solo no funciona, al menos no en una empresa como la nuestra. Lo que garantiza el éxito del Grupo Pfeifer es la positiva interconexión coordinada de los

distintos departamentos, desde la compra de material prima, la producción, la logística y la distribución, hasta la administración y las finanzas.

**Usted personalmente, ¿cómo define el éxito empresarial?**

No me centro exclusivamente en la línea de ganancias del balance, aunque esta sea indispensable para la estabilidad a largo plazo. Para mí, hay otros indicadores y valores que son importantes porque nos señalan que estamos en el buen camino. Entre ellos, poder garantizar la capacidad de crítica constructiva y de debate que en esencia nos caracteriza en Pfeifer. Considero que el mayor de los éxitos es cuando conseguimos afrontar los retos con acierto y así crear puestos de trabajo sostenibles mediante el análisis crítico, el desarrollo de medidas y la programación concreta.

**Y hablando de puestos de trabajo: Pese al aumento de la automatización, en la empresa trabajan actualmente más de 2000 empleados. Parece que el ser humano sigue siendo decisivo.**

Nuestros trabajadores tienen una importancia fundamental. La mejor instalación no funciona si no se maneja correctamente. Precisamente en las áreas de producción y tecnología de las que soy responsable. Para poder transformar esta increíble cantidad de madera, debemos garantizar que las instalaciones

de producción funcionen a diario. La fiabilidad operativa es un fundamento indispensable. Eso incluye la capacidad funcional de nuestras instalaciones, pero para ello necesitamos, sobre todo, contar con la lealtad de nuestro personal. Hemos conseguido unir estas fuerzas. Para mí eso es una prueba de que funcionamos.

**¿En qué medida lo complicará la tendencia a una mayor tensión del mercado laboral?**

Seguro que no va a resultar más sencillo. A fin de cuentas, necesitamos trabajadores y trabajadoras comprometidos que manejen nuestras instalaciones y se encarguen de su mantenimiento. Por

este motivo, también se ha formulado un mensaje a los proveedores de tecnología. Quiero una tecnología que esté al servicio de los usuarios y no al revés. Una tecnología fácil de usar es esencial en un entorno laboral relajado. No puede contarse exclusivamente con personal altamente especializado. Debemos contratar ante todo a aquellas personas que

deseen recorrer con nosotros su camino profesional.

**Pese a la creciente automatización, los trabajadores cualificados y fiables siguen siendo fundamentales para el éxito de la empresa.**



# Hacia una logística sostenible

*Pfeifer fomenta la e-movilidad en la logística interna de las plantas y, cuando es posible, traslada el transporte de entrada y salida hacia el ferrocarril.*

*Eso estimula la eficiencia y es positivo para el medioambiente.*

Las megatendencias como la sostenibilidad y la digitalización también impulsan cambios fundamentales en el ámbito de la logística. La dirección de Pfeifer invierte continuamente en la mejora de los procesos logísticos, tanto en las instalaciones de la empresa, como en el ámbito de la entrada y la salida, en colaboración con transportistas y con el ferrocarril. «Cualquier incremento en las cantidades, requiere la correspondiente eficiencia logística», subraya Herbert Stöckl, director de logística, que gradualmente está trasladando dichas tendencias a la práctica. Actualmente, Pfeifer está enviando una clara señal con el cambio de las carretillas elevadoras diésel por otras eléctricas, que a medio plazo deberá realizarse en toda la empresa. El primer vehículo fue

uno de 16 toneladas que se probó exhaustivamente en Kundl en otoño de 2018, y actualmente se están probando varias de 8 y 16 toneladas en el uso diario en varios centros. «Las carretillas elevadoras eléctricas son más eficientes, requieren menos mantenimiento y son más fáciles de conservar. De ese modo ahorramos grandes cantidades de energía fósil y reducimos las emisiones de CO<sub>2</sub> en las plantas», dice Stöckl citando sus ventajas. La infraestructura necesaria, como puedan ser suficientes bases de carga, ya se ha puesto a punto, y la transformación va acompañada por cursos para el personal y formación continua sobre las máquinas. «Solo conservaremos las carretillas diésel en casos excepcionales, es decir, en aquellas plantas que requieran y jus-

tifiquen recorrer grandes distancias o en las que haya pendientes pronunciadas», afirma Stöckl.

#### Eficiencia sobre railes

Desde 2011/12, Pfeifer apuesta por el transporte respetuoso con el medioambiente por ferrocarril. Actualmente, unos 350 trenes completos (en su mayor parte, de entrada) circulan exclusivamente para la empresa austriaca. La curva de las cantidades transportadas es claramente alcista: tras las 900 000 toneladas del 2018, continúan registrándose crecimientos anuales de entre el 30 al 40 %. La posibilidad de poder desviar los troncos transportados a los centros de Unterbernbach, Uelzen o Kundl en función de las necesidades, convierte al Grupo Pfeifer en un



Las carretillas elevadoras eléctricas se prueban diariamente en el trabajo en varios centros

actor principal de la industria maderera en términos de logística. En el futuro, el transporte por ferrocarril se verá aún más reforzado. Según Stöckl: «En el mejor de los casos, en el futuro todas las plantas tendrán su propia conexión ferroviaria para suministrar troncos y transportar los productos procesados. Además de reducir la congestión del tráfico, flexibilizar la redistribución y garantizar el suministro de la materia prima, los prolongados períodos de carga, hablan claramente a favor de ampliar las conexiones ferroviarias». La dirección de la empresa está sustentando este compromiso mediante inversiones en los actuales empalmes, así como trabajando para mejorar las conexiones ferroviarias.

#### Procesos uniformes

Con el fin de poder mejorar el control de los procesos internos y establecer estándares uniformes, a finales del 2019 finalizó en Imst la construcción de un nuevo centro logístico. En la terminal central de inscripción situada entre las tres plantas de producción de Imst, desde las 6 hasta las 22 horas se tramitan las formalidades para el transporte de entrada y salida

de camiones, mientras que la carga de la mercancía sigue efectuándose en las correspondientes plantas. Un positivo efecto secundario de la nueva organización es la notable descongestión del tráfico alrededor de las plantas. Con este proyecto, la armonización de todo el Grupo en lo concerniente a los procesos logísticos, que se estableció en 2010/11, está próxima a finalizar con éxito. La optimización de la logística se basa en la creciente digitalización o automatización de los procesos, desde la entrega a la distribución, que requieren personal cualificado para su control y supervisión. «Nuestros empleados son implicados en todos los procesos y avances para que puedan entender las dimensiones que mueve Pfeifer», explica Stöckl. Y las dimensiones son considerables: Anualmente, Pfeifer tala de 6 a 7 millones de toneladas, solo en entrada y salida. Dentro de la superficie de la planta, estas cantidades se trasladan reiteradas veces desde A hasta B. Para que la logística de la planta sea más cómoda y eficiente, en varios centros hay, por ejemplo, instalaciones para el transporte de madera residual, que reducen las vías y la maquinaria en las instalaciones.



**900 000 t**

Transporte por ferrocarril en 2018

**35 %**

Incremento del transporte por ferrocarril 2017-2018

**1,3 millones**

**de toneladas**

Transporte por ferrocarril estimado para 2020



**Herbert Stöckl (dcha.) y su equipo dirigen todos los procesos logísticos**



OFENSIVA EN MATERIA DE DESARROLLO COMO MOTOR DE LA ECONOMÍA

## «La reactivación de Chanovice es perceptible gracias al Grupo Pfeifer»

*En 2016, Pfeifer adquirió la industria maderera de Chanovice en la boscosa comarca de Klattau (distrito de Pilsen) y la transformó en un centro de producción plenamente integrado con una partida de 60 millones de euros. El director de planta, Radek Pecka, y la directora de RR. HH. para la República Checa, Petra Moučková, hablan sobre el modélico desarrollo del centro, la transformación de la imagen como sólido proveedor de empleo, y de los nuevos retos del abastecimiento de materia prima en la era del cambio climático.*

Actualmente, en Chanovice, 480 trabajadores y trabajadoras transforman anualmente el 100 % de 560 000 metros cúbicos sólidos de madera de abeto de calidad en una variada gama de productos (330 000 m<sup>3</sup> de madera aserrada, 1,3 millones de m<sup>2</sup> de tableros de madera maciza de una y tres capas, 1,3 millones de m<sup>2</sup> de tableros para encofrar, 40 000 toneladas de pellets y 30 millones de kWh de electricidad ecológica). El centro de Chanovice es el único del Grupo Pfeifer cuya línea de aserrado puede ser alimentada con troncos de hasta seis metros de longitud. Otro aspecto singular: Debido a las diversas técnicas de corte, toda la gama

de troncos generada puede transformarse en diámetros que van desde el más pequeño, hasta el mayor (hasta 70 cm). En 2019, Chanovice celebró el 100 aniversario de la transformación de la madera.

**¿Podría hacer un breve esbozo de los cambios que se han producido en Chanovice desde que la adquiriera el Grupo Pfeifer?**

**Pecka:** Desde el primer momento, Pfeifer invirtió sumas enormes en infraestructura, en nuevas instalaciones de producción y en la optimización de las instalaciones existentes. El concepto que Pfeifer pretende aplicar aquí se basa en

un vigor considerable: llevar a cabo todas las medidas necesarias en grandes pasos y tomar las decisiones rápidamente. Además de los procesos tecnológicos optimizados y la ampliación de la gama de productos, la cultura de la empresa también ha experimentado un cambio muy positivo. Los trabajadores y trabajadoras son muy apreciados, los proveedores y la comunidad de Chanovice consideran a Pfeifer un socio de confianza.

**Moučková:** Como directora de RR. HH. de los centros de Pfeifer de Chanovice y Trhanov, en la República Checa, desde el mes de abril de 2017 estoy trabajando en la mejora de todos los procesos

de personal. Además de numerosas medidas internas, hemos conseguido reforzar nuestra imagen positiva en la región como empresa familiar gracias a eventos para los trabajadores, como el «día de la madera», así como de colaboraciones con asociaciones deportivas locales, escuelas, jardines de infancia y eventos culturales.

### ¿El Grupo Pfeifer pudo mantener su promesa de ofrecer puestos de trabajo seguros y de buena calidad?

**Moučková:** Pfeifer invierte continuamente en el desarrollo del personal. Estas medidas dan sus frutos en trabajadores y trabajadoras motivados y en su excelente reputación como empresa contratante. Hoy en día, se nos recomienda continuamente y contribuimos a que la tasa de desempleo de la región sea de apenas un 2 %. Todos los procesos de optimización están orientados a las necesidades de los trabajadores: Además de centrarnos en la seguridad laboral, hemos introducido numerosos beneficios: Un suplemento para la comida y un suplemento del 3 % para el plan de pensiones con carácter voluntario, son solo algunos de los avances de los que se benefician nuestros empleados. De este modo garantizamos puestos de trabajo seguros y viables en un entorno laboral más atractivo que la media.

**Pecka:** Para expresar la tendencia al alza en cifras: En el momento de la adquisición, la empresa contaba con 350 trabajadores. Gracias a las inversiones realizadas, en el centro de Chanovice, esta cifra ha aumentado a 480, y con la ampliación de la segunda planta de la República Checa en Trhanov, en este país ya se está dando trabajo a más de 620 trabajadores y trabajadoras.



”

## Nuestros trabajadores y trabajadoras disfrutan de puestos de trabajo seguros en un entorno laboral atractivo.

Petra Moučková,  
directora RR. HH. en la República Checa

### ¿Qué proyectos de infraestructura están actualmente programados para incrementar la fuerza del centro?

**Pecka:** En 2017/18 ya se puso en marcha una instalación de última generación para la producción de tableros para encofrado de hormigón. De ese modo, una vez finalizado, el parque de máquinas automatizado, tendrá un rendimiento anual de 1,3 millones de m<sup>2</sup> de tableros para encofrar. A principios de 2020, podríamos incrementar la capacidad de granulación a 100 000 m<sup>3</sup> anuales con una nueva y moderna instalación de granulación. Además, estamos construyendo otra central eléctrica y realizando numerosas optimizaciones en la serrería. Este año nos gustaría seguir consolidando y optimizar la producción de la serrería y de la nueva planta de tableros para encofrar y realizar todas las inversiones según está previsto. Para alcanzar este objetivo principal, cuento con todo el apoyo de la dirección de la empresa.

### Chanovice está situada en una de las zonas más boscosas de Europa Central en la que los efectos del cambio climático no pasarán desapercibidos. ¿Cuáles son las perspectivas de abastecimiento sostenible de materia prima?

**Pecka:** La gran sequía también afecta al bosque de la República Checa y nos plantea nuevos retos. Pese a todo, en la República Checa quedan muchas superficies boscosas sanas y en cualquier caso, en un futuro próximo, dispondremos de suficiente materia prima, siempre y cuando cuidemos más de nuestros bosques. Chanovice disfruta de una situación absolutamente ventajosa: En un radio de 80 km alrededor de la planta, en 2019 práctica-

mente no se ha producido ningún daño de importancia y no hay ninguna otra serería de nuestra magnitud. Por eso, nosotros también jugamos un papel importante en la silvicultura local que hoy, más que nunca, necesita de un socio fiable.

### ¿En qué medida asume Pfeifer su responsabilidad como la mayor industria maderera de la región?

**Pecka:** Además de la madera infestada por escarabajo, también las grandes cantidades de madera dañada por la sequía requieren una actuación inmediatamente. Ayudamos a los bosques y a los propietarios de los bosques de la República Checa ampliando enormemente la serería y aumentando considerablemente su capacidad. Como es natural, sigue aplicándose el principio del aprovechamiento al 100 %, ya que podemos emplear los excedentes de los subproductos de la serería para la nueva central eléctrica y la capacidad adicional en la granulación. Concretamente, en 2019 hemos cortado unos 560 000 metros cúbicos sólidos en la serería y, a medio plazo, aspiramos a alcanzar el millón de metros cúbicos sólidos. Para ello, necesitamos una nueva instalación de clasificación que entrará en funcionamiento en la segunda mitad de 2020, así como una nueva planta de cepillado que igualmente estará disponible a lo largo del año.

### ¿Qué supone esta ambiciosa ampliación para el departamento de RR. HH.?

**Moučková:** La falta de trabajadores cualificados en el entorno de nuestros centros es de hecho el mayor reto que debemos afrontar y que no puede solucionarse con la automatización de la

producción. Trabajar con la inigualable materia prima que es la madera requiere cierta sensibilidad, conocimientos técnicos y experiencia.

Estaríamos encantados de dar trabajo en nuestras plantas a más trabajadores motivados deseosos de seguir formándose. Personas que encarnen nuestro eslogan: Passion for Timber.

### En la República Checa, la construcción en madera y la calefacción por pellets disfrutan de una creciente popularidad. ¿Qué oportunidades conlleva eso para el centro?

**Pecka:** Gracias a sus ventajas ecológicas y económicas, aquí la madera disfruta de una imagen positiva. Entre la población aumenta la conciencia sobre temas como el CO<sub>2</sub> y el cambio climático, y el gobierno también se ve impelido a actuar. Así, por ejemplo, en un futuro no será posible calentarse con carbón o aceite en virtud de nuevas directrices legales. Nuestra tarea ahora consiste en fomentar de forma sostenible la energía renovable de los pellets de madera. También compete a los arquitectos y los contratistas de obras locales comunicar sus ventajas y dotarlas de conocimiento. En este contexto, la decisión de Pfeifer de adquirir y modernizar el centro de Chanovice fue un completo acierto.

Aquí fabricamos productos de madera de abeto de la mejor calidad y gran valor que están muy de moda. Gracias a las superficies disponibles para hacer ampliaciones y a la elevada predisposición a invertir de la dirección de la empresa, Chanovice mira con muchísimo optimismo hacia el futuro.

### ¿Qué le estimula a usted personalmente a trabajar con madera y a desempeñar su puesto en la empresa?

**Moučková:** La madera es un material extraordinariamente versátil que me ha fascinado desde la infancia. Como directora de RR. HH., me gusta trabajar con personas, puedo aplicar mi interés hacia la psicología y demostrar creatividad en la búsqueda de las mejores soluciones. Es una área muy interesante que también supondrá un reto en el futuro. Pues a pesar de la progresiva automatización, el factor humano sigue siendo esencial para el éxito de la empresa.

**Pecka:** A mí me fascina la cadena de valor añadido cerrada al 100 %, el modo en que está arraigada en Pfeifer como modelo a seguir y cómo se pone en práctica en consecuencia. Solo un ejemplo de ello: Con 120 000 toneladas de pellets en 2020, la producción de pellets en Chanovice será más del doble: sin necesidad de comprar materia prima adicional, solo aprovechando mejor los subproductos de la serería. Naturalmente, como director del centro, se me califica en función de la productividad del centro, pero para mí, lo principal son siempre los trabajadores y trabajadoras. Mientras actualmente fomentamos temas como la formación continua, la seguridad laboral y la protección contra incendios, así como un entorno laboral confortable y prestaciones sociales atractivas, ejercemos un efecto duradero sobre la cultura de la empresa.

# El nuevo portal en línea de atención al cliente prepara el camino para la distribución digital

*Así debe ser la moderna interacción con el cliente: En 2020, con el nuevo portal de atención al cliente B2B, el Grupo Pfeifer lanzó mucho más que la clásica tienda en línea. Con solo unos pocos clics y de forma rápida y segura, los clientes pueden acceder a una completa información, encargar productos Pfeifer y muchas cosas más.*

Encargar en línea un camión cargado con tacos de palet EUROBLOCK de los tamaños más variados. Además, solicitar la entrega de la correspondiente cantidad de madera para embalajes. En cualquier momento, desde la oficina o el domicilio, o incluso estando de viaje a través del smartphone. No es una utopía, sino una necesidad en una era en la que la digitalización abarca todos los ámbitos empresariales. El nuevo portal de atención al cliente B2B de Pfeifer tiene en cuenta estos avances, tal y como explica Ewald Franzoi, director financiero del Grupo Pfeifer y responsable de TI y de proyección futura: «Ahora es el turno de los nativos digitales. Hoy en día, casi la mitad de los responsables de la toma de decisiones B2B o los analistas de decisiones tiene menos de 35 años, han crecido con internet y motores de búsqueda y están

muy familiarizados con las búsquedas digitales. El 90 % de los compradores B2B buscan palabras clave en internet, el 42 % también utilizan su dispositivo móvil para las búsquedas del proceso de compra B2B. El 74 % da preferencia a la información de internet. Nosotros hemos incorporado a tiempo estos cambios radicales a la distribución B2B». El portal B2B se desarrolló en el marco del proyecto de futuro «Pfeifer 4.0» y con su gama de prestaciones y funcionalidad, convierte al Grupo Pfeifer en un pionero indiscutible de la industria maderera.

#### Un complemento del servicio exterior

El director general, Michael Pfeifer, también ve las oportunidades y una situación beneficiosa para todos: «Nuestro portal de atención al cliente B2B vincula el mundo analógico de la industria maderera



»

*La digitalización da lugar a cambios radicales en la distribución B2B.*

Ewald Franzoi

ra a la innovación digital. Ahora, hay información disponible en línea y fácilmente accesible sobre nuestros productos y la interacción con los clientes se organiza de una manera mucho más sencilla. En el futuro, está facilidad de acceso para los clientes también será un factor relevante para la competencia en el ámbito B2B. Una automatización de la transmisión de datos ofrece ventajas decisivas para todos los participantes en la cadena de valor añadido». Por otro lado, en el mundo digital, el modelo de empresa está completamente en pruebas: «Esto nos proporciona valiosos impulsos para nuestra gestión de la calidad y una mejora continua de las prestaciones del servicio de atención al cliente».

Con el portal B2B, en adelante Pfeifer se dirigirá expresamente al comercio y no a los clientes finales. El mayor grado de servicio en la esfera digital tampoco pretende suspender la eficaz asistencia a través de interlocutores e interlocutoras y del servicio exterior. Al contrario: El portal facilita la tramitación de los pedidos

y la administración, tanto para la distribución como para los clientes, y hace que resulte más transparente y comprensible en conjunto. Pero por encima de todo, sigue estando el contacto personal entre los clientes y los trabajadores, los cuales son el rostro del Grupo Pfeifer y encarnan la calidad de toda confianza de la empresa.

#### Work in Progress

En el aspecto técnico, el sofisticado proyecto también tiene una presencia de vanguardia. El portal B2B es un sitio web propio al que puede accederse mediante un enlace desde la actual página de Pfeifer en [www.pfeifergroup.com](http://www.pfeifergroup.com). El software comercial subyacente ha sido adaptado a las propias necesidades y a las de los clientes actuales y satisface las máximas exigencias en cuanto a datos y seguridad del sistema. —>



## La facilidad de acceso para los clientes también será un factor relevante para la competencia en el ámbito B2B.

Michael Pfeifer

Rapidez y gestión de la calidad. Según ha informado Florian Singer, director de marketing del Grupo Pfeifer y responsable de proyecto, también se han desarrollado soluciones sumamente funcionales para la compleja gama de productos de Pfeifer y para los requisitos de interfaz personalizados. Tras una extensa fase de pruebas que se prolongará durante la primera mitad del 2020, el portal de aten-

ción al cliente B2B se pondrá en funcionamiento a lo largo del segundo semestre del año. En un primer momento, podrán adquirirse en línea tacos de palet y madera aserrada para embalajes, y a lo largo del año otros productos se irán incorporando a la gama. El objetivo es ampliar la oferta de atención al cliente a toda la gama de productos. ☰

## Autónomo y comprensible: Así funciona el portal

desde la primera toma de contacto hasta la factura electrónica

- 1 A través de un **nombre de usuario y una contraseña**, los clientes nuevos y antiguos acceden a un área de clientes protegida.
- 2 Una vez allí, con unos pocos clics pueden acceder a **amplia información** sobre los productos Pfeifer y pueden ver o descargar **todos los medios de comunicación**, como puedan ser prospectos, datos de productos, fotografías, vídeos, etc., así como encargar muestras.
- 3 El servicio completo incluye el **acceso a la disponibilidad** en los ocho centros y **los precios personalizados del cliente con el cálculo** de los gastos de envío previstos.
- 4 Una **navegación de compras** conocida y similar a B2C y una atractiva **interfaz de usuario** guían a través de todo el proceso de compra.
- 5 Una vez que el pedido ha salido o la mercancía ha sido entregada, el cliente puede hacer un seguimiento del **historial de pedidos** desde el **área de autoservicio** o activar la **repetición del pedido**.
- 6 También tiene acceso a **toda la documentación relativa a la tramitación de los pedidos**, desde el albarán de entrega hasta la factura, y puede descargarla según lo desee.
- 7 Desde la plataforma también pueden realizarse **consultas y gestionar citas**.

## Programa de ferias comerciales 2020-2022

<b>Dubai Woodshow</b>	07/09 – 09/09/2020 Dubái / Arabia Saudí	<b>MosBuild</b>	30/03 – 02/04/2021 Moscú / Rusia
<b>BaumaCTT Russia</b>	08/09 – 11/09/2020 Moscú / Rusia	<b>Hispack</b>	20/04 – 23/04/2021 Barça / España
<b>Medwood</b>	25/09 – 27/09/2020 Atenas / Grecia	<b>Interzum</b>	04/05 – 07/05/2021 Colonia / Alemania
<b>Saudi Build</b>	05/10 – 08/10/2020 Riyadh / Arabia Saudita	<b>Ligna</b>	10/05 – 14/05/2021 Hannover / Alemania
<b>NAWLA Traders Market</b>	04/11 – 06/11/2020 Columbus / USA	<b>Smopyc</b>	26/05 – 29/05/2021 Zaragoza / España
<b>Bauma China</b>	24/11 – 27/11/2020 Shanghai / China	<b>Forum Bois Construction France</b>	07 2021 París / Francia
<b>Fimma Maderalia</b>	noviembre/diciembre 2020 Valéncia / España	<b>Batimat</b>	15/11 – 19/11/2021 París / Francia
<b>Bau</b>	11/01 – 16/01/2021 Múnich / Alemania	<b>Bauma</b>	04/04 – 10/04/2022 Múnich / Alemania
<b>Carrefour International du Bois</b>	03/02 – 05/02/2021 Nantes / Francia		



## Del **bosque** a la fábrica

*Compradores de troncos, inspectores forestales y transportistas, trabajan estrechamente para que la materia prima que es la madera llegue a la serrería por el camino más corto. Dos de los protagonistas de esta cadena logística nos hablan en una entrevista de los requisitos especiales de sus trabajos y de la importancia de la gestión forestal sostenible.*

Helmuth Paolazzi lleva desde 1993 desarrollando su actividad como comprador de troncos autónomo para el Grupo Pfeifer. Su área de competencia abarca todo el Inntal, los valles afluentes del Zillertal hasta el paso Reschen, así como el Außerfern. Wolfgang Huber lleva 38 años en el servicio forestal. Como inspector forestal (guarda forestal) y directivo de la asociación de inspectores e ingenieros forestales del Tirolo, es un reconocido experto en su gremio.

**Señor Paolazzi, su primer encuentro con la empresa Pfeifer fue tormentoso.**

**HP:** ¡Por así decirlo! Mi primera compra para Pfeifer tuvo lugar el 4 de julio de 1993. Lo recuerdo perfectamente: Una tormenta había derribado unas 80 hectáreas de bosque detrás del Patscherkofel, lo que suponía unos 5500 metros cúbicos de madera. Desde entonces mantenemos una colaboración de confianza y éxito. Para proveer materia prima de calidad a las serrerías de Pfeifer, me manten-



## 3 650 000

En 2020, el Grupo Pfeifer tiene previsto transformar 3,65 millones de metros cúbicos sólidos de madera.



## Sostenibilidad

La madera transformada proviene exclusivamente de bosques gestionados de forma sostenible en una línea directa máxima de 150 km alrededor de la serrería.

go en contacto con los inspectores forestales. Son un nexo de unión importante entre los compradores y los propietarios de los bosques, especialmente en el Tirol por su modo de tenencia de pequeñas estructuras.

**¿Cómo puede ganar puntos como comprador ante los inspectores forestales?**

**HP:** Es esencial que, tan pronto como las partidas hayan acabado en el bosque, se dé una correcta tramitación, confianza, lealtad y que las listas de dimensiones se dispongan correctamente. A decir verdad, siempre estamos en contacto y fuera del horario laboral habitual, también estoy localizable.

**Señor Huber, usted ayuda a los propietarios de bosques a cuidar y aprovechar de la mejor manera posible su bosque como «capital». ¿En qué medida se le solicita que venda madera?**

**WH:** Los principales cometidos de un inspector o un guarda forestal consisten en conservar las funciones de economía,



**Los transportistas llevan la valiosa materia prima a un punto de recogida o directamente a la serrería**

protección, prosperidad y recuperación del bosque. Las herramientas para ello son los fundamentos legales. Como es natural, el componente económico también entra en juego en la compra de madera. La madera tiene un gran valor y, como es lógico, todos los propietarios de tierras tratan de obtener lo máximo por sus árboles. Y yo les ayudo a conseguirlo. El mencionado modo de tenencia de reducido tamaño genera un elevado esfuerzo en comunicación: Yo superviso un distrito forestal de unas 4000 hectáreas con 400 propietarios, y quiero mantenerme en contacto con todos ellos. La superficie de bosque en propiedad más pequeña tiene apenas 56 m<sup>2</sup>. Cuando arreglamos y aprovechamos una determinada superficie, tengo que poner en claro y organizar las necesarias condiciones generales de mutuo acuerdo con todos los propietarios afectados.

**¿Y cómo llega la madera desde el bosque hasta la serrería?**

**HP:** Por lo general, el inspector forestal

»

*Hay que llevarse la madera del bosque rápidamente. Para ello se requieren empresas fuertes y fiables.*

Helmuth Paolazzi, comprador de troncos





Los troncos provenientes de bosques gestionados de forma sostenible son la base de todos los productos transformados

» Debemos considerar cuidadosamente cómo gestionaremos el bosque en el futuro para poder contribuir a estabilizarlo.

Wolfgang Huber

me informa por teléfono de que una partida de madera está en venta. Entonces voy allí y examino la madera que, generalmente, sigue estando. Tras hacer una estimación inicial de la calidad, se negocia el precio, que suele ser el del valor actual del mercado. Luego determino cómo podría hacerse la recogida y si se precisa un almacenamiento provisional. La coordinación entre el inspector forestal y el transportista debe funcionar a la perfección. Afortunadamente, para ello pode-

mos recurrir a una red profesional y experimentada.

**¿Aborda usted también las alteraciones climáticas que en un futuro afectarán al abastecimiento de la materia prima que es la madera?**

**WH:** Aunque actualmente los bosques del Tirol no estén demasiado afectados, participo activamente en grupos de trabajo. Investigaciones del Bundesforschungszentrum Wald (centro de inves-



El inspector forestal, Wolfgang Huber, ayuda a los propietarios de las tierras en la venta de la madera

»

En el mercado hay suficiente materia prima que tiene que ser procesada.

Helmuth Paolazzi

tigación del bosque), indican que en sus territorios originarios, el abeto se verá sometido a estrés tarde o temprano ya que, al tener las raíces superficiales, le resultará relativamente difícil recibir el agua necesaria. Acto seguido, el aumento de los periodos de sequía provocará un aumento de los ataques de escarabajo. En este momento se está investigando si el abeto resistirá estos cambios. La cuestión es cómo gestionaremos los resultados.

**HP:** Las variaciones climáticas no pueden comprobarse en el transcurso de unos pocos años. Hace falta más tiempo, décadas. Lo que yo ya estoy observando son fluctuaciones de temperatura muy grandes.

**¿Qué papel juega la silvicultura en el bosque? ¿Y para el ser humano?**

**WH:** Vivimos en un paisaje transformado por el hombre, nuestro bosque lleva siglos siendo explotado. Si el bosque envejece demasiado, los árboles se caen y se producen erosiones. Nosotros evitamos que esto suceda aprovechando los árboles viejos a tiempo y replantando árboles jóvenes. Si dejásemos de hacerlo, tarde o temprano volveríamos a tener un bosque virgen sin la tan necesaria función de

protección de nuestras reservas forestales. Eso es algo que, sencillamente, ya no podemos permitirnos en el Tirol.

**¿Y qué importancia tienen las grandes empresas de la industria maderera como Pfeifer en este sentido?**

**HP:** ¡Muchísima! En el mercado hay suficiente materia prima que tiene que ser procesada. Hoy en día, la corta se efectúa mucho más rápidamente que antaño, la técnica ha mejorado considerablemente, y eso es bueno, ya que la madera debe sacarse rápidamente del bosque para obtener una buena calidad. Para ello se requieren empresas fuertes y fiables.

**Señor Paolazzi, con su madera se fabrican productos que se exportan a 90 países del mundo. ¿Se siente orgulloso de que se utilice, por ejemplo, en grandes proyectos al otro lado del mar?**

**HP:** Sea como sea, estoy impresionado. También suelo explicar a los propietarios de los bosques el uso tan variado que se da a su madera y lo muy solicitada que está en el mercado global. La mayor parte de los propietarios de bosques no cuentan con ello. Durante mucho tiempo, la madera solo se utilizó para usos propios o, como mucho, se vendía dentro de la región. Hoy en día, realmente estoy observando un aumento del interés hacia lo que sucede con la materia prima.

**Para finalizar: ¿Qué retos vislumbra en el futuro?**

**WH:** Debemos considerar cuidadosamente cómo gestionaremos el bosque en el futuro para poder contribuir a estabilizarlo. La clave para ello es, por ejemplo, una distribución eficiente de las especies de árboles acorde con el medioambiente al reforestar. El árbol plantado siempre debe ser el adecuado para la tierra en cuestión. Los monocultivos de abetos no son ni serán la solución. ■



Con el director de planta, Marco De Gennaro, el centro más septentrional del Grupo Pfeifer consolida su reputación de atractivo proveedor de trabajo. Además, está comprometido con las iniciativas patronales de Uelzen para la posible contratación de personal especializado.



En la mayor «fábrica de tacos» del Grupo se invierte en el aumento de la calidad y la mejora del rendimiento



## Uelzen apuesta por la evolución

Desde el 1 de junio de 2019, el experto en serrerías y madera, Marco De Gennaro, dirige los procesos de la planta de Uelzen, desde la optimización de procesos y los requisitos en materia de datos, hasta el control de gestión. Finalmente, en calidad de director del centro, asumió la responsabilidad de los 220 trabajadores de una gran empresa dedicada a la transformación de la madera y demostró con éxito sus competencias en materia de dirección. De Gennaro aporta estas cualidades a Uelzen para desarrollar el centro de manera continuada: «Mi especialidad consiste en afrontar las cosas y motivar a los trabajadores». Su objetivo consiste en establecer una nueva concepción al margen de las ideas convencionales de la serrería y posicionar el centro Uelzen, ubicado en la Landa de Luneburgo, como una moderna empresa industrial: «Para ello hacen falta herramientas que permitan trabajar con seguridad según los estándares más elevados y que, al mismo tiempo, garanticen el aprovechamiento máximo de las instalaciones», afirma De Gennaro. Por este motivo, junto con la dirección de la empresa, está fomentando la implementación de listas de control en cada uno de los ámbitos de trabajo y está invirtiendo en puestos de trabajo 5S en todas las instalaciones para conseguir

que el entorno laboral sea lo menos estresante posible y libre de perturbaciones para los trabajadores.

### Mayor visibilidad estando juntos

Paralelamente a estas medidas, el centro participa en la iniciativa patronal de Uelzen (AGI.ue) en calidad de miembro. «Al igual que muchos otros sectores, a nosotros también nos afecta la falta de personal cualificado. A ello hay que añadirle que nuestro sistema de cuatro turnos requiere cierto grado de flexibilidad. Para dotar de visibilidad a nuestra empresa ante posibles trabajadores, promovimos la elevada calidad de vida, las perspectivas de formación y profesionales del lugar, junto con otras empresas de Uelzen de los sectores más diversos», informa Jill Schenk, directora de administración del centro de Uelzen. En concreto, el Grupo Pfeifer colabora con escuelas, organiza formación para la búsqueda de empleo para los aprendices actuales y participa en las sesiones del AGI y en tertulias. «De ese modo conseguimos que la ciudad de Uelzen nos considere un socio económico competente y nuestras peticiones sean escuchadas», resume Schenk tras las primeras experiencias, sumamente positivas. ☰

**194**  
trabajadores



**2**  
aprendices



**11**  
Años de antigüedad promedio



**44**  
Edad promedio de los equipos

Ewald Franzoi cuida de que la composición del equipo esté equilibrada



## El nuevo equipo de innovación arranca

Para abordar los temas estratégicos del futuro, el Grupo Pfeifer ha tomado un camino prometedor: Desde su puesta en funcionamiento en junio de 2019, ocho trabajadores de diversos departamentos y centros, así como miembros de los socios concomitantes Philoneos, componen un equipo de innovación híbrido (EIH), que debe pensar por adelantado y con originalidad.

En Pfeifer es tradicional actuar con visión de futuro. Con el fin de poder enfrentarse a los retos y oportunidades de manera bien calculada en un entorno económico rápidamente cambiante, se ha creado el puesto del agente de innovación en colaboración con la agencia de consultoría Philoneos de Múnich. En marzo de 2019, se llevó a cabo una convocatoria en todo el Grupo que invitaba a aquellos trabajadores que estuviesen especialmente motivados e inspirados a incorporarse al nuevo equipo de innovación que iba a esta-

blecerse. Ewald Franzoi, director financiero del Grupo Pfeifer, celebra la iniciativa y su positiva repercusión: «Con la implantación del EIH damos otro paso hacia

la construcción del futuro. Se presentaron muchísimas candidaturas. Al seleccionar a los ocho agentes, en colaboración con nuestro socio Philoneos, tuvimos especialmente presente la calidad de las exposiciones realizadas y que se diese una combinación de diversos sectores de la empresa y centros».

**Con la implantación del EIH, el Grupo Pfeifer da un importante paso hacia la construcción del futuro.**

Ewald Franzoi, director financiero del Grupo Pfeifer

La dirección concederá el tiempo correspondiente a los trabajadores para que lleven a cabo su nueva actividad como agentes de innovación. El equipo de Philoneos, que cuenta con una sólida experiencia en el proceso de selección e implementación, asumirá la coordinación de las reuniones —tanto virtuales como personales.

## ” Damos impulso como cocreadores

Los dos gerentes de Philoneos, el Dr. Maximilian Lude y Sebastian Bartling, nos hablan en una entrevista acerca de lo que hace realmente una «oficina de asuntos futuros», qué significa la innovación para el Grupo Pfeifer y cómo funciona en la práctica el EIH.



**¿Quién está detrás de Philoneos y qué tareas se han propuesto?**

Philoneos es un equipo con antecedentes en la práctica, la investigación y empresas familiares. Nosotros guiamos a las empresas familiares para que garanticen su propia viabilidad, ya sea estratégica u operativa, tanto en las áreas de innovación como de marketing o digitalización. Una oficina de asuntos futuros guía, solicita y promueve sus socios, de modo que estos puedan mirar al futuro con confianza. Nosotros no nos consideramos un asesor, sino más bien un «cocreador», ya que desarrollamos ideas innovadoras y las ponemos en práctica junto con los actores pertinentes que, en el caso del Grupo Pfeifer, son los agentes de innovación.

**¿Cómo surgió la idea del EIH?**

El punto de partida fue el proyecto Pfeifer 4.0, el cual se elaboró conjuntamente hace algunos años. Se trataba de reunir a diversas personas, departamentos y centros de Pfeifer en un periodo de tres años para que entre todos profundizaran en los retos, así como en las soluciones de futuro para el modelo de empresa de Pfeifer. La iniciativa EIH se entiende como una continuación de estas actividades con el objetivo principal de conseguir que el Grupo Pfeifer sea todavía más innovador y, por tanto, más viable.





Sebastian Bartling (izquierda) y Maximilian Lude dirigen e inspiran al nuevo equipo de innovación de Pfeifer



### ¿Establecieron ustedes el número de agentes de innovación?

Inicialmente, el objetivo era designar de seis a ocho agentes junto con la dirección de Pfeifer. La calidad de muchas de las candidaturas, especialmente en lo concerniente al entusiasmo manifestado para impulsar la innovación del Grupo, nos satisfizo enormemente, no solo a nosotros, sino también a la dirección de la empresa. Por este motivo, al final acordamos que fuesen ocho personas. Esta cifra permite que los más diversos departamentos y centros estén representados, al mismo tiempo que posibilita coordinar debidamente los plazos y el trabajo en común.

**Siendo así, innovación, literalmente «novedad» o «renovación», es un término muy amplio. ¿Qué significa concretamente esta palabra clave para el Grupo Pfeifer?**

Para investigarlo más en detalle, en todos aquellos centros que cuentan con representación del EIH, hemos colgado carteles en los que pone «Para mí, innovación significa...». Todos los trabajadores están invitados a ayudarnos con sus ideas y a expresar su creatividad. Única-

mente a través de un concepto compartido de la innovación, podrá la organización en su conjunto ser innovadora y viable a largo plazo. Este proceso empieza en la mente de cada individuo.

### ¿En qué debe trabajar la empresa prioritariamente?

Nosotros no vamos a establecer en qué debe trabajar Pfeifer como organización. Nuestra tarea consiste en proporcionar impulso y líneas directrices que inferimos a través de entrevistas conjuntas con trabajadores, pero también mediante investigaciones en profundidad, y que consideramos de manera personalizada relevantes para el futuro de Pfeifer. Nosotros nos orientamos metódicamente hacia las correspondientes cuestiones. En este proyecto, desde el principio hemos seguido una perspectiva basada en el mercado, es decir, queremos pensar siempre desde el lado del cliente (potencial). En este sentido, un cliente no tiene por qué ser un cliente que adquiera productos o

”  
Una perspectiva orientada hacia el mercado es la piedra angular de la innovación.

Sebastian Bartling, gerente de Philoneos

© Philoneos

© Pfeifer Group



Todos los miembros del equipo pueden y deben aportar ideas

servicios de Pfeifer; un importante cliente (interno) son también los propios trabajadores.

### En la fase de preparación, entre los trabajadores se llevó a cabo una encuesta del EIH. ¿Puede inferirse un pedido para el futuro a partir de ella?

El estudio muestra que Pfeifer puede sentirse orgullosa en muchos ámbitos. Entre ellos, por ejemplo, un elevado grado de satisfacción laboral, una gran motivación y el basarse en unos valores sólidamente afianzados. Como es natural, al mismo tiempo, también se identificaron ámbitos en los que hay posibilidad de optimización, tales como los temas relacionados con el flujo de información, la transparencia o los recursos para la innovación. Ya contamos con ideas iniciales y modelos de actuación. El EIH también aborda los resultados de este estudio y desarrolla ideas que se combinan con los citados ámbitos temáticos.

### ¿Cómo transcurrió el primer encuentro de los agentes de innovación y con qué periodicidad se reunirá el equipo?

El evento de puesta en marcha del mes de junio fue importante para que todos los participantes se conocieran y pudiésemos crear un espacio de confianza recíproca. Se habló ampliamente sobre el concepto compartido de innovación y se estableció un método de colaboración que fuese lo más efectivo y eficiente posible. La distancia espacial y el verdadero empleo deben orientarse de tal modo que

cada miembro del EIH tenga la oportunidad de colaborar en los proyectos e ideas. Las herramientas como Pfeifer Connect o WebEx Teams son de gran ayuda para lograr que un equipo tan multidisciplinar se mantenga permanentemente actualizado. A pesar de ello, los encuentros físicos no pueden remplazarse por tec-

nología, por lo que el EIH se reúne al menos una vez por trimestre en algún lugar. Pese al elevado gasto de los viajes, estos encuentros avivan la motivación y el entusiasmo por el objetivo común. ☰

”  
Con iniciativas como Pfeifer 4.0, el equipo de innovación híbrido, el estudio sobre los empleados y «Lunch & Learn», nos movemos en los puntos de intersección entre innovación y marketing.

El Dr. Maximilian Lude, gerente de Philoneos

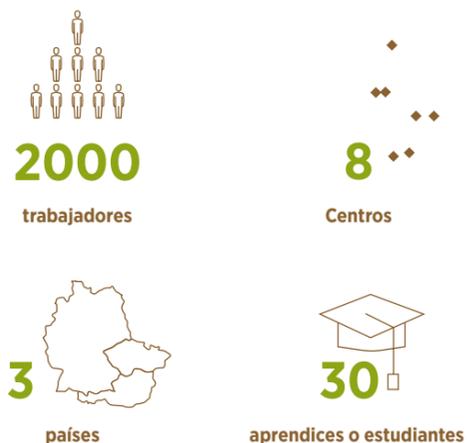
El intercambio personal aviva el espíritu de equipo y la creatividad





PFEIFER ESTABLECE LAS MEJORES PERSPECTIVAS PROFESIONALES EN PRODUCCIÓN, TECNOLOGÍA Y ADMINISTRACIÓN

## Un sólido proveedor de empleo y oportunidades



*Pfeifer considera que sus más de 2000 trabajadores motivados son la base del crecimiento y el éxito de la empresa. Su motivación y conocimientos se distinguen con una elevada seguridad laboral y las mejores posibilidades de desarrollo en los ámbitos profesionales más variados, desde aprendices hasta directivos.*

© Mathias Babeler Photography

© Gerhard Berger



Las principales características del equipo Pfeifer son el compromiso con la calidad y Passion for timber

”  
Ofrecemos un amplio espectro profesional con las mejores perspectivas.

Günther Jaritz, director de RR. HH. de Austria

Los ocho centros de Pfeifer en Austria, Alemania y la República Checa, ofrecen atractivos puestos de trabajo en los más diversos campos y se han afianzado como un importante proveedor de trabajo en cada una de las regiones. Desde la producción y la tecnología hasta la administración, se abren múltiples oportunidades a los trabajadores comprometidos con cualquier nivel de formación. La formación continua y la promoción en función de los intereses individuales se escriben con letras mayúsculas y las permeables estructuras de la empresa permiten desarrollar carreras estelares en ámbitos internacionales. Con formatos con vocación de futuro, tales como «Lunch & Learn», Pfeifer transmite temas importantes, como la innovación, a cada uno de los centros a fin de estimular a la plantilla para que siga desarrollándose. Gracias a las prácticas, los potenciales trabajadores nuevos obtienen valiosas impresiones sobre el día a día laboral, los programas de prácticas afianzan a la nueva generación de personal y los estudian-

tes pueden hacer en Pfeifer su semestre de prácticas o el trabajo de fin de grado. Desde hace años, las mejores notas de las correspondientes clasificaciones demuestran que, con estos esfuerzos en cuanto a desarrollo de personal y employer branding, Pfeifer es uno de los proveedores de empleo más atractivo de cada una de las regiones.

### Empleos en producción y técnica

El acabado de la madera como materia prima en las instalaciones industriales requiere el máximo grado de precisión, atención y compromiso con la calidad. Con el objetivo de optimizar la organización de todos los procesos de la planta, se emplea a trabajadores cualificados en el ámbito técnico, fiables en sectores tan fundamentales como la producción, la planificación del trabajo, el control de calidad, el mantenimiento eléctrico y mecánico, así como en la gestión técnica de proyectos. También se ofrecen puestos especiales centrados en la técnica en los ámbitos de la protección contra incendios, el secado de la madera, normalización y certificación, adquisiciones técnicas o tecnología de escáner. Los propios especialistas de la central eléctrica supervisan el combustible y se encargan de que las centrales de biomasa funcionen correctamente. En todas las plantas, los máximos estándares de seguridad tienen la máxima prioridad.





**La motivación y la lealtad de los trabajadores se distinguen según corresponde**

#### Empleos en administración

El continuo aumento de la cantidad y eficiencia de la producción genera una elevada necesidad de trabajadores que tengan una excelente cualificación en administración. Estos conforman las estructuras centrales de la empresa de manera responsable en ámbitos de actividad tan diversos como puedan ser la contabilidad, el control de gestión, el departamento jurídico, los recursos humanos, el marketing, la logística, la compra de troncos y la distribución. También se ha incrementado la búsqueda de especialistas en el ámbito de TI para hacer frente a los grandes retos actuales en el campo de la digitalización. Para ello se necesita una amplia gama de personal informático: desde empleados del servicio de asistencia y administradores de TI, hasta técnicos de redes y programadores con conocimientos empresariales o especialistas en SAP. El servicio exterior de distribución —desde el regional al internacional— es un interesante campo de actividad para aquellas personas a las que

les guste viajar y se sientan a gusto negociando. En el servicio interno de distribución, los conocimientos lingüísticos, la facilidad de comunicación y la tenacidad también son requisitos indispensables. «Ofrecemos una amplia gama de puestos de trabajo de oficina en los ámbitos anteriormente mencionados, en particular, en la sede central de la empresa, en Imst», informa Günther Jaritz, director de RR. HH. de Austria.

**Desde el aprendiz hasta los directivos: Se demandan puestos de trabajo modernos y de calidad**



© Gernot Berger

”

*La formación continuada se escribe con mayúsculas y se facilita según los intereses personales.*

Sarah Kathrein, responsable del área de formación del personal

#### Aprendizajes con perspectivas

Un aprendizaje en Pfeifer sienta las bases para un futuro de éxito. Los aprendices y estudiantes reciben una sólida formación profesional por parte de empleados experimentados con cualificación pedagógica, así como como el máximo apoyo en la esfera de la formación académica y personal. Además, durante todo el periodo de aprendizaje, se pagan sueldos de formación superiores a la media y se otorgan prestaciones especiales con atractivas gratificaciones. El fomento de intereses personales, así como una especialización profesional, permiten obtener cualificaciones adicionales. Las sinergias entre los distintos centros también favorecen a la nueva generación de personal. Así, por ejemplo, en Unterbernbach se instaló una fresadora de control numérico computarizado de última generación que se emplea para la formación de aprendices de todo el Grupo. Un jurado de expertos del Estado federado del Tirol ha otorgado a la empresa la calificación de «Empresa formadora distinguida del Tirol» por su ejemplar compromiso con el sistema de aprendizaje. Los centros alemanes también son catalogados y distinguidos cada año por la Cámara de Comercio e Industria alemana como reconocidas empresas formadoras.

#### APRENDICES EN AUSTRIA

##### Técnico en metales

**Ámbito principal:** Tecnología de construcción de maquinaria  
*Duración:* 3,5 años

##### Electricista

**Ámbitos principales:** Tecnología de instalaciones e industrial, así como tecnología de automatización y de control de procesos  
*Duración:* 4 años

##### Técnico en madera

**Ámbito principal:** Tecnología de aserrado  
*Duración:* 3 años

##### Técnico en mecatrónica

**Ámbito principal:** Tecnología de producción o de automatización  
*Duración:* 3,5 años

#### APRENDICES EN ALEMANIA

##### Mecánico industrial

**Especialidad:** Mantenimiento  
*Duración:* 3,5 años

##### Técnico electrónico

**Especialidad:** Tecnología de instalaciones, maquinaria y accionamiento  
*Duración:* 3,5 años

##### Mecánico en procesamiento de la madera

**Especialidad:** Tecnología de serrería  
*Duración:* 3 años

##### Técnico/a comercial industrial

*Duración:* 3 años

##### Comercial para administración de oficinas

**Especialidad:** Marketing y distribución, control y coordinación de pedidos  
*Duración:* 3 años

Tras años de crisis, el sector de la construcción en la Península Ibérica vuelve a mostrar un crecimiento estable. Con la familia Domingo, Pfeifer puede contar con un socio comercial en España y Portugal con experiencia en los productos Pfeifer y Euroblock. Cómo tiene éxito esta alianza de constancia en un mercado en continuo cambio.

## «Valoramos la colaboración a largo plazo»

La empresa familiar Domingo Representative S.L., con sede en Madrid, fue fundada hace 40 años como una representación industrial y hoy en día desarrolla su actividad en toda Europa como proveedor y distribuidor de, por ejemplo, componentes de acero de carbono y productos para la construcción en madera, tales como encofrado de hormigón y embalajes (tacos de palet). Al frente están los tres hermanos —José, Alejandro y Celia Domingo—, que forman un equipo dinámico y entusiasta que, evidentemente, ha heredado el gen comercial de su padre. El jefe sénior aporta más de 30 años de experiencia en el ámbito de la representación y, junto con su hija, Celia, lleva las agendas de la administración y la dirección, mientras que los dos hijos se dedican cada vez más al negocio operativo. «De ese modo, se cubren todas las áreas necesarias y nosotros podemos atender a cada cliente de una manera más personal y atenta», nos explica Celia Domingo, quien refleja los valores fundamentales de la empresa familiar, tales como

la confianza recíproca, el compromiso y la dedicación al trabajo diario. Con la incorporación de la nueva generación hace 15 años, el ámbito de negocio se amplió para incluir productos para la construcción en madera y se impulsó la especialización. En la actualidad, Domingo Representative es uno de los principales representantes de este ámbito en España y Portugal.

### Una sólida asociación

La colaboración con el Grupo Pfeifer austriaco empezó en 2008. «Desde entonces hemos podido construir una relación comercial estrecha y estable basada en el buen funcionamiento y en la agilidad de las tareas diarias. También nos une el esfuerzo por ofrecer un servicio rápido y profesional», nos explican José, Alejandro y Celia Domingo. A través de su mediación, Pfeifer está representada en los mercados español y portugués principalmente con madera laminada encolada, tableros de madera maciza de tres capas, tableros y vigas de madera para encofrar,

madera aserrada y tacos de palet. En el mercado de la península, dependiente de las importaciones, Pfeifer destaca por sus competencias fundamentales como una empresa fuerte y solvente con una dilatada experiencia, una amplia gama de productos y un servicio de atención al cliente flexible y de una excelente calidad. La familia Domingo expone las ventajas de Pfeifer como marca líder en el sector, tales como el contacto personal con el cliente que, por motivos culturales, posee un elevado valor en los países del sur de Europa. Los comerciales profesionales destacan que, sin embargo, a causa de la creciente globalización, para alcanzar un acuerdo también se necesitan argumentos sólidos, como la calidad y la competitividad de los productos. Además de por la variedad de sus productos, Pfeifer es muy valorada a causa de las entregas «justo a tiempo» derivadas de las grandes existencias, lo cual está unido a la capacidad de poder responder rápidamente a los imprevistos.



### Un mercado en movimiento

Desde un punto de vista histórico, la economía de España siempre ha dependido en gran medida de la construcción, siendo el hormigón su pilar fundamental como material de construcción. «Hace unos años, la construcción de casas de madera o el uso de pellets para la calefacción, habría sido impensable», nos explica la familia Domingo. Sin embargo, en los últimos años, los materiales más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente también están experimentando un gran auge en los países ibéricos, especialmente la madera. Debido a causas climatológicas, tradicionales y económicas, los pellets y los productos para la construcción en madera están en boga, sobre todo en el norte de la península. El creciente compromiso de la población —en particular de la generación joven— a favor de la protección del medio ambiente y del clima refuerza el omnipresente cambio de mentalidad. Actualmente, el reciclado y la reutilización de productos están adquiriendo un gran valor, razón por la

cual cada vez son más los profesionales y las empresas que se esfuerzan por incorporar estos principios a su actividad diaria (por ejemplo, a través del uso de bloques de prespán en palets). La familia Domingo, junto con Pfeifer, ve los retos del futuro con confianza: «El mercado ibérico cambia continuamente y muestra un perfil muy competitivo y ambicioso. Al mismo tiempo, eso da lugar a grandes oportunidades. Si mantenemos una línea de calidad y precio que nos permita hacer frente a la creciente oferta, principalmente de países de Europa oriental, las perspectivas de crecimiento son positivas».

»  
*Entre los clientes de la marca Pfeifer, nos posicionamos con un proveedor de hoy y del futuro. No solo para una única transacción, sino para una colaboración a largo plazo».*

Celia, José y Alejandro Domingo

# Noticias breves



## MÁS CERCA DEL CLIENTE

### Euroblock Presencia en línea

Euroblock refuerza su presencia en línea con un nuevo sitio web orientado hacia las ventas. A partir de la primavera de 2020, [www.euroblock.com](http://www.euroblock.com) tenderá un puente con la herramienta de ventas interactiva y el portal B2B de atención al cliente. Según los requisitos de calidad de Euroblock, la página tendrá un «aspecto y tacto» de calidad e incluirá micrositios para la presentación de productos pormenorizada. Los agentes comerciales en las proximidades podrán localizarse mediante un globo terráqueo interactivo y la función autocompletar. Las entradas de noticias y blogs completan la presencia de la empresa.

[www.euroblock.com](http://www.euroblock.com)



## DISTRIBUCIÓN EN ITALIA

### Sitio web para clientes finales de pellets

A causa de la elevada y constante demanda de pellets de calidad en Italia, en otoño de 2019 Pfeifer creó su propia página web comercial e informativa dirigida a los consumidores finales de pellets. La página informa en alemán e italiano acerca de las numerosas ventajas del combustible ecológico, proporciona detalles sobre el producto y consejos útiles para que la calefacción por pellets resulte más económica. Los interesados pueden ponerse directamente en contacto con los distribuidores de su región a través de un formulario y encargar cómodamente desde su hogar sacos de 15 kilogramos de pellets Pfeifer.



## FORMACIÓN DE PRIMERA

### Empresa formadora distinguida

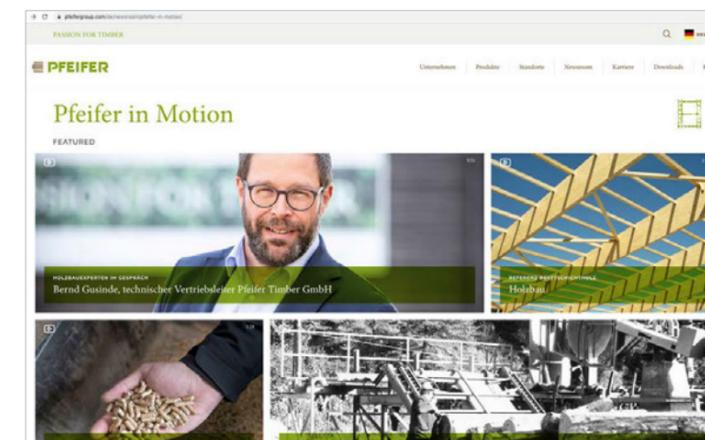
En noviembre de 2019, Pfeifer Holz GmbH & Co KG volvió a ser distinguida por el Estado federado del Tirol con el sello de calidad «Empresa formadora distinguida del Tirol». Para obtener esta distinción hay que cumplir unos estrictos criterios. La distinción se otorga a propuesta de un jurado por decisión del gobierno del Estado federado del Tirol. El apoderado general y director de RR. HH., Günther Jaritz, y la responsable del área de formación del personal, Sarah Kathrein, recibieron el certificado y dedicaron la distinción a todos los formadores de la empresa que a diario realizan una valiosa labor con los aprendices.



## PUERTAS ABIERTAS EN LA PLANTA DE UELZEN

### Visita de los participantes en el congreso

Con motivo del congreso internacional FEFPEB, celebrado en Hamburgo en octubre de 2019, 90 participantes visitaron el centro de Pfeifer en Uelzen. Leonhard Scherer, gerente de la distribuidora Euroblock, y el director de la planta, Marco De Gennaro, presentaron las cifras y la historia del éxito de la empresa. Los participantes en el congreso interesados, encabezados por el organizador del mismo, Marcus Kirschner, gerente de la federación de embalajes de madera, palets y embalajes para la exportación (HPE, por sus siglas en alemán), recibieron además interesantes impresiones sobre la operativa de la empresa.



## COMUNICACIÓN DE MARCA

### «Pfeifer in Motion» establecido

Pfeifer responde a la tendencia de las imágenes en movimiento con un nuevo canal de comunicación. La sección está dentro de la sala de prensa de [pfeifergroup.com](http://pfeifergroup.com) y periódicamente ofrece contenidos en vídeo de alta calidad. Junto a los clásicos textos de noticias y blogs, y como complemento de los mismos, la categoría «Pfeifer in Motion» muestra los más diversos vídeos de presentación, videoclips sobre los centros, vídeos de productos y entrevistas a expertos. Los distintos formatos combinan información gráfica con entretenimiento y, mediante un moderno storytelling, consiguen que se entiendan los procesos y contextos de la empresa.

Véalo usted mismo en [pfeifergroup.com/de/newsroom/pfeifer-in-motion](http://pfeifergroup.com/de/newsroom/pfeifer-in-motion)

## ANIVERSARIO

## 10 años de Lauterbach

En mayo de 2019, el mayor centro plenamente integrado del Grupo Pfeifer celebró la positiva evolución de las pasadas décadas con una gran fiesta para los empleados. Entre los 600 invitados que estaban en la carpa situada frente al edificio de administración en Wallenrod, también estaba la familia Pfeifer que había venido desde el Tirolo, la dirección de Pfeifer, así como representantes de la vida política y económica. En la ceremonia oficial, el director general, Michael Pfeifer, dio las gracias en nombre

de todo el equipo de dirección a los responsables políticos por la confianza mostrada y, a los más de 200 trabajadores y trabajadoras de Lauterbach y a los 55 de Schlitz por su destacado rendimiento. Con 150 millones de euros, la construcción de la planta de Lauterbach en los años 2008/2009, fue la mayor inversión del Grupo Pfeifer hasta la fecha. En torno al aniversario se han invertido otros 10 millones de euros para ampliar la producción de tacos de palet y modernizar la tecnología de secado.



## TRAS 47 AÑOS DE SERVICIO

## Despedida de una «veterana»

Tras 47 inigualables años en la empresa, a finales de noviembre de 2019, Josefine Hiltner comenzó su bien merecido retiro. El 1 de septiembre de 1972 empezó en Unterbernbach con la formación de técnica comercial industrial en la venta de palets. Luego fue secretaria ejecutiva y asistente de Anton Heggenstaller durante muchos años y vivió muy de cerca el auge de la empresa. También apoyó a los sucesivos gerentes y juntas

directivas de Heggenstaller y Pfeifer (desde 2005) con su estilo fiable, servicial y discreto y, durante muchos años, fue responsable de las cuestiones relacionadas con los seguros del Grupo Pfeifer. La dirección expresó su agradecimiento a la señora Hiltner por su fidelidad, lealtad y los servicios prestados en un almuerzo conjunto y le manifestaron sus mejores deseos para el futuro.





© Shutterstock, Mike Pellini

**Pfeifer Holding GmbH**

Fabrikstraße 54 · A-6460 Imst

Tfno.: +43 5412 6960 0

Fax: +43 5412 6960 200

info@pfeifergroup.com

**[www.pfeifergroup.com](http://www.pfeifergroup.com)**