

POR TONY ARIAS GIL  
tonyariasgil@gmail.com

# ISO reinventa a las pequeñas industrias

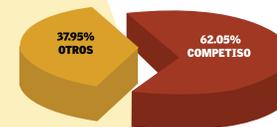
Pymes, competitividad  
y cultura de la calidad

Once pequeñas y medianas industrias agrupadas en la Asociación de Industriales de Herrera (AEIH), asumieron el reto que la competitividad les presentó: implantar la cultura de la calidad en sus procesos de gestión.

Con el propósito de dar un ejemplo con ese compromiso, la entidad que les sirve de sombra a estas compañías, la misma Asociación se convirtió en la primera entidad empresarial que acoge las directrices de la norma ISO 9001 para normar sus acciones.

Estas decisiones han llevado a la Asociación de Industriales a crear un programa para impulsar la aplicación de las normas ISO en todas las empresas que conforman su membresía.

Así nace CompetISO, un programa de servicios de acompañamiento a las empresas para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, tomando como criterios los requisitos que establece ISO 9001-2008. Como son novedosas las experiencias de instalación de normas de calidad en industrias pequeñas o grandes, esta iniciativa nace con el privilegio de que el 62 por ciento de las pymes certificadas lo hayan hecho con su asesoría, logrando "excelentes niveles de satisfacción del servicio".



Esas pymes que se atrevieron a dar el salto son Cano Industrial, Copel, Industrias Metálicas Caribe, C.X.A., Laboratorios Orbis, S.A., Krafts Comercial, S.A., Capilo Español, C. X. A., Laboratorios Chemprod, C. X. A., Publiplas, C.X.A., Laboratorios de Aplicaciones Medicas, S.A., Laboratorios Unión, S.A., Elijo Farmaceutica, CxA.

La inexistencia de una cultura de calidad es un obstáculo que impide que las empresas dominicanas puedan desarrollar de manera sostenible sus negocios. En la actualidad las empresas se ven en la necesidad de hacer bien lo que hacen y al mismo tiempo

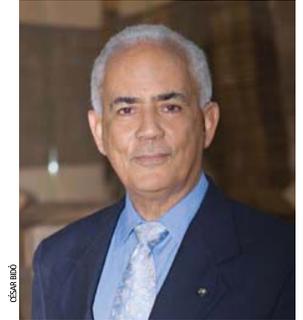
satisfacer a sus clientes. Es por esto que las industrias de Herrera han entendido la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para ajustar a sus empresas a los más altos estándares de calidad a nivel internacional.

## CC: Calidad y Competitividad

Manuel Cabrera, presidente de la Asociación de Industriales de Herrera y Vicepresidente de Laboratorios Chemprod, asegura que la obtención de la norma ISO para la empresa que dirige les ayudará a fortalecer su participación en el mercado "por la garantía que ofrece el control de la calidad de nuestros productos".

Al mismo tiempo, entiende que "fortalece la lealtad de los consumidores de nuestros productos y permite el monitoreo de la satisfacción de los clientes". Reconoce que esto hará que "nuestros productos puedan competir en calidad tanto en el mercado local como global".

Una posición parecida nos expresa Enrique Ureña de Industrias Metálicas Caribe, al confesarnos que "la certificación nos coloca definitivamente un peldaño por encima de la competencia que no la posee". Está de acuerdo con la percepción de que el hecho de que una empresa tenga una certificación de calidad le otorga confiabilidad "porque



Manuel Cabrera, presidente de la Asociación de Industriales de Herrera y Vicepresidente de Laboratorios Chemprod.

pueden demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos de calidad y aspirar a aumentar la satisfacción de sus clientes".

Ureña entiende que ISO les permite mejorar sus niveles de competitividad a corto y mediano plazo. "La mejora continúa con la que nos hemos comprometido redunda en un beneficio de la calidad final del producto de manera inmediata y a unos clientes más satisfechos. Con esta mejora de la calidad, esperamos a la vez conseguir a mediano plazo, menores costos de producción al hacernos más eficientes y desarrollar relaciones ventajosas con nuestros proveedores".



Ejecutivos de las industrias certificadas.



Wadi Cano, presidente de Cano Industrial

De su lado, Wadi Cano, de Cano Industrial, destaca que ISO es un marco de referencia de calidad a nivel global, por lo que obtener esta certificación "claramente nos da una ventaja competitiva para posicionarnos localmente y en otros mercados, además de que da una mayor seguridad al cliente o consumidor sobre la calidad de los productos ayudando en la decisión de compra".

Entiende que otra ventaja competitiva que ofrece la norma es la rapidez: "ISO 9000 crea una base en la organización que ayuda a dar una respuesta rápida a las necesidades de los clientes, pudiendo ofrecerles el producto que requieren y tratando de exceder sus expectativas".

### Sistema de Gestión de Calidad: hacer mejor lo que hacemos bien

Enrique Ureña reconoce que a través de ISO ha logrado que su empresa esté más organizada y que cuente con un personal empoderado y comprometido con la calidad. Entiende que ahí se dio el cambio más drástico: "Ahora realmente podríamos decir que trabajamos como equipo hacia un fin común". Esto se debe a que lograron clarificar sus metas y objetivos trazados.

En el caso de Laboratorios Chemprod, su vicepresidente Manuel Cabrera entiende que el cambio ha impactado a la alta gerencia a desarrollar un compromiso con la calidad. Asegura que el impacto mayor que ha tenido esta norma en su organización se refleja "en la documentación de todos los procesos y en la evaluación permanente de las actividades de producción". Para Wadi Cano la mejoría se da en los procesos tendientes a generar una satisfacción de los clientes a través de información que permite analizar y tomar las decisiones rápidamente para cumplir con sus necesidades. Es por esto que expresa que "el impacto de ISO 9000 ha sido muy positivo, gracias a este sistema de calidad se miden todos los procesos de nuestra empresa y podemos ver objetivamente como han ido evolucionando y mejorando".

"En República Dominicana la empresa certificada es la excepción de la norma.

En los países centroamericanos es con lo mínimo que se cuenta para iniciar una operación.

### ISO significó un cambio radical para las empresas

Julissa Almonte, directora ejecutiva de la Asociación de Industriales de Herrera, entiende que el programa de certificar a las primeras 11 empresas "ha jugado un rol importante en el nuevo movimiento que se ha creado en el país, en el nuevo interés que tienen las empresas en certificarse, porque antes de este proyecto no existía ningún proyecto" a nivel de las pequeñas y medianas empresas. Aclara que estas iniciativas han contado con la colaboración del Consejo Nacional de Competitividad y la Dirección de Normas y Sistemas de



Julissa Almonte, directora ejecutiva de la Asociación de Industriales de Herrera.

Calidad, DIGENOR. "Lo primero es que hemos demostrado que sí se puede, que una certificación de calidad no está dirigida a una zona franca, necesariamente, que no está dirigida a una gran industria, de que las pymes y las pequeñas sí pueden trabajar con una plataforma de un sistema de gestión de calidad".

Para Almonte, "en República Dominicana la empresa certificada es la excepción de la norma. En los países centroamericanos es con lo mínimo que se cuenta para iniciar una operación. Nosotros estamos tan atrasados que ni siquiera tenemos una idea de cuántas empresas hay certificadas. Aquí no hay una cultura de trabajar en base a sistemas de gestión de calidad, que es lo mínimo que tienes que tener para llevar un control de lo que haces, para saber dónde estás y para saber dónde quieres posicionarte en el futuro".

### Antes de ISO trabajábamos apagando fuego

Almonte explica que la Asociación siempre ha promovido la calidad de sus industrias asociadas. Muestra de ello es el premio a la excelencia industrial que por 13 años han llevado a cabo. Ahora que es la única Asociación empresarial certificada "nos damos cuenta de sí podemos predicar con el ejemplo".

A nivel de Asociación, el hecho de ajustarse a ISO les ha permitido ofrecer nuevos servicios a sus asociados como lo es el de Ajusta Tu Empresa, que busca que las compañías asociadas se adapten a la nueva ley de sociedades.

Además, esta certificación ha representado un relanzamiento nacional de la Asociación que ampliará el alcance de sus asociados. Incluso un cambio de nombre: Asociación de Empresas Industriales de Herrera y la provincia de Santo Domingo.

"Un relanzamiento nacional en lo que nosotros somos, de dónde estamos, y hacia dónde queremos ir. Es una revolución lo que ha causado al interno del staff y en la directiva de la Asociación." **EXC**

# NADIE MAS TE UNE

A Aetna™

QUE LA COLONIAL

Aetna, el seguro médico internacional que tiene la más amplia red de prestadores de servicio alrededor del mundo. En más de 100 países y con 790,000 proveedores en Estados Unidos. (Médicos, Hospitales y Farmacias)

[www.lacolonial.com.do](http://www.lacolonial.com.do)

Seguro Médico Internacional  
Planes corporativos y familiares favor llamar al 809.508.8205

**La Colonial** *solo seguros, siempre seguros*

La Colonial es la única empresa autorizada a ofrecer los servicios de Aetna de manera exclusiva en la República Dominicana.