

Forjadora Panamericana, apretando tornillos

Los sistemas certificados soportan su productividad

Iván SOLÍS Rivera

Los sistemas de gestión de la calidad certificados son un camino probado de competitividad. Una empresa tornillera habla de su experiencia, en la cual participó Ruelas Cosulting para el fortalecimiento de sus procesos, y Germanischer Lloyd Certification como organismo certificador.

Desde hace 17 años Forjadora Panamericana se ha dedicado a la fabricación de distintos tipos de tornillos. Hablar de las clases y especies de tornillos es hablar de un mundo de matices y peculiaridades, y esta empresa produce la gran mayoría. Entre los más representativos se encuentran los tornillos para madera, para aluminio, los utilizados en el ramo automotriz y los destinados a algunos electrodomésticos. Los materiales para fabricar esos tornillos pueden variar, pero en general se utiliza latón, cobre, bronce, acero inoxidable y algunos especiales que el cliente no puede encontrar fácilmente en el mercado.

Para alcanzar un nivel de manufactura sustentable, Forjadora Panamericana se ha valido de mucho esfuerzo y arduo trabajo, teniendo un nivel de crecimiento paulatino. Dice Salvador Quintero, líder de la empresa: "Empezamos como cualquier otra empresa pequeña: en otro lugar y más chico, la idea fundamental era abastecer a las tlapalerías y ferreterías. De ahí, tener un nicho de mercado. Posteriormente nos dimos cuenta que era muy difícil sobrevivir con un solo sector de



Salvador Quintero





mercado, por lo que nos dedicamos a realizar un producto de alta calidad y nos acercamos poco a poco a las grandes empresas, incluso a las transnacionales."

Un factor que marcó la pauta para agendar más clientes fue crear un servicio especializado: asesorías técnicas, esto significa que los clientes tienen una atención directa. El entrevistado comenta: "Nosotros no solamente vendemos el producto, también brindamos la aclaración de cualquier duda y eso repercute en la economía de nuestros clientes, ya que a veces se usan tornillos discontinuados, pero nosotros damos varias opciones para que se aprovechen los productos que ofertamos." Agrega: "Nosotros no tenemos una campaña de publicidad establecida, ni tampoco tenemos muchos vendedores, casi toda la gente nos ha ido conociendo a través de otras personas."

Una característica esencial de los productos de Forjadora Panamericana es que cumplen cabalmente con las normas y estándares de dimensiones, materiales y tamaños, pero cuando

el producto no es del todo adecuado se rediseña pasando por un proceso de diagnóstico, muestreo y resistencia. Por todo ello cubre un requisito indispensable: mantener una relación estable con los proveedores. "Tratamos de tener una buena relación con los proveedores tanto de materias primas, de tratamientos térmicos, como de recubrimientos metálicos, lo que permite que el acabado del tornillo sea de lo mejor, de tal manera que genere competitividad no sólo a nivel nacional sino internacional", admite el ingeniero.

Varios de los aspectos mencionados forman parte de ciertos puntos específicos de la norma ISO 9001, en la que Forjadora Panamericana se encuentra certificada. Al respecto, el ingeniero expresa: "Ha sido un proceso costoso certificarnos ante un sistema de gestión de la calidad ya que otras empresas del mismo sector invertirían en nuevas máquinas, pero para nosotros es más importante tener un producto de la más alta calidad, reducir costos y trabajos, además de cohesionar al grupo de trabajadores." •