

PLÁSTICOS BÍO BÍO LTDA

Proveedor Agro-Mar

Rubro: Envases y Embalaje plástico

Su historia

Plásticos Bío Bío nace en 1983 como una empresa dedicada a la producción de envases y embalajes. Desde sus inicios se propuso como meta atender el mercado exportador, consigna que en gran medida ha logrado gracias a su participación en la Asociación de Industriales del Plástico (ASIPLA), que reúne a diversas empresas dedicadas al rubro.

La empresa ha utilizado instrumentos públicos para certificación (PROFO) ⁽³⁰⁾ y Sence para capacitación, los que son altamente valorados por ellos por su utilidad y la posibilidad que les brinda de seguir avanzando.

Su gerente de ventas, Sebastián Vidaurre, con 12 años de experiencia laboral, de los cuales 11 se han desarrollado en esta empresa, tiene una mirada particular del proceso que han llevado adelante.

La empresa

Plásticos Bío Bío tiene como principal foco de importancia al cliente. Para la empresa las relaciones comerciales de largo plazo son de extrema consideración, por eso una de las cosas que más aprecian es la confianza y esencialmente su imagen de empresa ágil y eficiente, ganada a través de sus años de presencia en el mercado.

La preocupación por el cliente se traduce en la obtención de todos sus certificados de calidad, (certificación ISO 9001:2000), requisito indispensable para los proveedores de empresas exportadoras; y en la disposición de realizar todos los cambios necesarios para mejorar con-

tinuamente la empresa, manteniendo un orden y una capacidad administrativa que permite una gran complementación de la gerencia general y de producción, considerando cada sugerencia que surge de las visitas de sus clientes. Lo anterior, con el fin de mantener su perfil de seriedad y profesionalismo, no sólo frente al cliente sino también de cara a sus empleados. Su cultura empresarial es mantener una relación de largo plazo con sus trabajadores y tratar que cada uno de ellos desarrolle sus capacidades al máximo.

La empresa vende anualmente una cifra fluctuante entre US\$ 10 a 15 millones, cuenta con 140 empleados permanentes y alrededor de 20 por faena en los períodos de mayor producción. Para Plásticos Bío Bío, con cerca de 140 trabajadores, lo primordial de su área de producción es la organización. Sus años de experiencia le han enseñado que establecer procedimientos claros y cumplirlos produce un aumento de la eficiencia, lo que se traduce en una ventaja competitiva y en una política de inventarios donde se maneja un abastecimiento adecuado de los insumos. Esto, por las necesidades del mercado, en el que 90% de los trabajos son a pedido, lo que implica estrechos lazos con el departamento de ventas. Lo anterior influye considerablemente en el proceso productivo en sí, el cual es relativamente simple y consta de 3 etapas principales: el primero, transforma la materia prima en una manga continua, luego viene el proceso de impresión y por último, el corte y sellado. Al entender que su rubro evoluciona constantemente debido a los vertiginosos cambios tecno-

lógicos, invierte continuamente en moderna maquinaria y aunque, en el ámbito de la invención ellos se declaran seguidores, si llega un cliente que necesita un producto innovador no tienen problemas en adecuarse a su solicitud.

La importancia de la credibilidad de su imagen como una empresa cumplidora en los plazos y de gran calidad ha hecho que Plásticos Bío Bío adoptara, desde un comienzo, la determinación de una adecuada política de precios y el cumplimiento en aquello que promete. Ésta ha sido la clave para que las ventas de la empresa entre 2000 y 2005 hayan aumentado considerablemente y se mantenga tan vigente en el mercado, pese a que muchas empresas del rubro han quebrado.

Plásticos Bío Bío no utiliza comercio electrónico ya que aún no lo ha evaluado, pero considera que en el futuro será necesario debido a que su estrategia comercial está orientada claramente al mercado de empresas exportadoras.

Su experiencia como proveedor de exportadoras

El principal mercado de Plásticos Bío Bío son las empresas exportadoras las que se mueven en distintas actividades tales como: comercio y servicios, agricultura, agroindustria, construcción y minería, industria en general, industria pesquera y acuícola e industria alimenticia.

El grueso de sus ventas se reparten entre multinacionales, grandes empresas y PyMes productivas (40% cada una), en clientes institucionales y distribuidores, intermediarios y comercializadoras, alrededor de 5% cada una. El 10% restante lo clasifica como todos aquellos que no caen en estas categorías, como comerciantes pequeños. Para sus clientes exportadores, las tres variables que hacen que Plásticos Bío Bío se destaque entre su competencia son los plazos, el precio y la calidad; tres condiciones que sus clientes le exigen rigurosamente.

Los plazos de entrega deben ser manejados adecuadamente porque sus clientes requieren estar listos al momento en que deba efectuarse el embarque hacia los mercados de destino.

La competencia que existe dentro del rubro exige que la variable calidad sea la mejor disponible en el mercado pero a precios competitivos, de manera tal que el producto exportado llegue a destino en óptimas condiciones y al

menor costo posible.

Lo que esta empresa exige a sus clientes, como una forma de ser retribuidos por sus esfuerzos, es capacidad y oportunidad de pago. La experiencia les ha enseñado a informarse acerca de la empresa cliente, solicitando cierto tipo de documentación financiera y la visita a la empresa, lo que ayuda a determinar la capacidad de pago y el monto del crédito asignado. Esto influye en la concreción de un negocio que no sólo resulte exitoso, sino que a su vez, genere una relación de confianza que radique en un trato de largo plazo y que se adecua según el cliente y los años de relación. El precio se encuentra establecido de acuerdo al tipo de producto y la forma de pago acordada. Asimismo, la ubicación regional del cliente no resulta determinante en la concreción de un negocio. Como cantidad se solicita que esta no sea menor a 20 - 25 kilos de productos de stock, pero si se trata de producción, en ese caso un mínimo de 100 kilos y que se otorgue un plazo para la entrega



de al menos 5 días hábiles para productos sin impresión, que puede disminuir para urgencias e imprevistos, casos no tan inusuales en la industria exportadora.

Plásticos Bío Bío trata de mantener disponible una cierta capacidad productiva para atender los requerimientos de sus clientes habituales. Más del 90% de la venta de la empresa es a pedido y de acuerdo a ello se estima el plazo de entrega. En cuanto a la vinculación que establecen con sus clientes, la asistencia técnica requerida por ellos es bastante limitada y habitualmente se refiere a tamaños y espesor de las bolsas para determinar resistencia. Sin embargo, algunas veces han debido entregar asistencia respecto del adecuado sellado que debe utilizarse. Así, se asesora en la obtención de maquinaria y temperatura a la cual trabajar, apoyando en la mejora de otorgar eficiencia respecto al uso del producto, en este caso, al sellado. En lo que es el sistema de impresión de las bolsas, esta se hace por flexografía y debido a que hay muy poco conocimiento de este tipo de impresión, habitualmente hay que intervenir los diseños, haciendo pequeños ajustes para lograr una buena calidad.

Plásticos Bío Bío tiene como política de empresa visitar, siempre que se necesite, las plantas de sus clientes habituales para conocer cómo trabajan y aquello que produce para entregar, de esta forma, un mejor producto de acuerdo a lo que requieren. Al mismo tiempo, ellos también reciben visitas a su empresa en algunas ocasiones, especialmente cuando se trata de clientes grandes, con los que se está recién estableciendo una relación comercial y que necesitan conocer el proceso productivo de su proveedor de manera tal que cumpla con los requerimientos que la norma exige, especialmente, cuando se trata del embalaje de produc-

tos alimenticios. Estas visitas las hacen los departamentos de Adquisiciones y Aseguramiento de Calidad o se contrata a empresas externas que cumplan este servicio, como SGS, Bureau Veritas u otras.

Su experiencia con Agro-Mar

Plásticos Bío Bío se relaciona con Agro-Mar desde hace 12 años. Ambas empresas comenzaron a trabajar juntas debido a la relación de amistad que mantienen, hasta el día de hoy, el gerente general de Agromar y Sebastián Vidaurre.

La forma en que ambas empresas se relacionaron desde el comienzo fue bastante distendida y flexible: Agro-Mar fue quien dio el primer paso al conectarse con ellos, probablemente, a través del conocimiento de la empresa por las páginas amarillas.

Luego de pasar por una pauta de calidad, Agromar seleccionó a Plásticos Bío Bío como su proveedor, primero por petición de cierto tipo de envase donde se vio la factibilidad de producir tal producto y al ver satisfechas sus expectativas Agro-Mar se quedó con esta empresa como su abastecedora permanente.

Para Plásticos Bío Bío, Agro-Mar representa un porcentaje menor al 0,05% de sus ventas tanto en el año 2000 como en 2005. Sin embargo, esto no ha influido en la calidad del servicio y manifiesta que no han existido problemas en la relación, debido a que el conocimiento mutuo de tantos años lleva a que “todo se conversa”.

El consejo de la empresa a proveedores o potenciales proveedores PyME exportadoras son la búsqueda de relaciones de largo plazo, cumplimiento en los tiempos de entrega, otorgando productos de calidad y todo aquello relacionado con la orientación al cliente.★

