



La ceremonia de premiación del 5to Ranking de Proveedores de la Minería tuvo lugar el 28 de abril en Espacio Riesco, en el marco de Expomin 2016.

phibrand^{MR}



Desempeño: el acceso a las oportunidades

El 5to Ranking de Proveedores de la Minería reconoce a aquellas empresas que han sabido adaptarse a la necesidad de sus clientes y “nivelan para arriba” la calidad del servicio.

Responsables, confiables, innovadores, disponibles, hasta visionarios. Con estos atributos describen las empresas de la Gran Minería en Chile a sus proveedores industriales.

Y es a través del Ranking de Proveedores de la Minería, elaborado por la investigadora de mercado Phibrand, que los proveedores acceden y conocen de primera fuente lo que sus clientes valorizan de sus servicios.

Actualmente, uno de los principales problemas que las compañías enfrentan es que no pueden analizar el desempeño de sus proveedores sino una vez ejecutado el servicio.

En muchas ocasiones, escasea el tiempo y el cliente termina basando su opinión en si “hace la pega o no”.

Phibrand recogió esta necesidad del sector minero, y comenzó hace cinco años a sondear a los ejecutivos que trabajan con los proveedores industriales: gerentes de área, superintendentes, y jefaturas. La herramienta mide variables como reputación, calidad y empatía comercial. Lo que determina, en resumen, su desempeño.

En particular, en esta quinta versión dos variables resaltaron por sobre las demás: calidad de aftermarket y flexibilidad. En específico, conceptos como flexibilidad, fidelidad, empatía con el cliente y oferta de un servicio post-venta, tomaron mayor importancia que en versiones pasadas.

Este año, **los mineros premiaron espontáneamente la capacidad de adaptación de los proveedores a las circunstancias actuales**, lo cual es cada vez más demandado por la industria. “El mercado requiere adaptarse a las cambiantes y desfavorables condiciones

y a las empresas de gran tamaño les cuesta más. El tener empresas más pequeñas, con mayor flexibilidad, hace que los clientes tengan más opciones”, afirma Luis González Ferrada, superintendente de Mantenimiento de Plantas de Teck Carmen de Andacollo.

Más aún, las empresas reconocidas en la versión 2015 no sólo cumplieron con los requisitos establecidos en sus contratos, sino que muchos proveedores buscaron la excelencia en sus servicios, mejorando los estándares del sector. Esto es una noticia alegre para la industria pues mejora su competitividad y le inyecta dinamismo al mercado.

Competitividad en tiempos difíciles

Esta capacidad de adaptarse es clave en momentos en que la minería enfrenta precios bajos de los metales, costos fijos difíciles de reducir y baja productividad.

La coyuntura socioeconómica actual incluye ausencia de nuevos proyectos, suspensión y/o reestructuración de proyectos aprobados, baja productividad, y una menor competitividad a nivel industrial frente a rivales como Perú y Colombia.

Mención aparte merecen los altos costos de agua y energía, así como la escasa presencia de innovación en los servicios. Y es particularmente esta última variable, específicamente en el área de mantenimiento, donde la gran mayoría de los mineros encuestados en este 5to Ranking reconoció las mayores brechas.

Estas falencias adquieren mayor protagonismo en tiempos de restricción como el actual. Ante presupuestos ajustados, el enfoque de las empresas mineras comienza a ser de eficiencia y depuración.

Toda información que ayude a orientar en el proceso es valiosa, en especial cuando se trata de elegir entre proveedores grandes y chicos.

Asimismo, la minería agradece **cómo este tipo de información mejora la competitividad de la industria** al hacerla “más palpable y que esté al alcance de todos. Hoy con (esta) información, aparte de reportar, hay que hacer seguimiento para controlar y seguir mejo-

rando”, explica Miguel Tranquilo, supervisor de Higiene Ocupacional de Minera Zaldívar, filial de Antofagasta Minerals.

Una guía confiable

Los resultados de este Ranking son atingentes a este contexto de apretón económico, al entregar una evaluación fidedigna sobre los proveedores que sirve como guía, reduciendo el riesgo a los mandantes y dando paso a nuevas oportunidades para el proveedor.

Se entregaron dos tipos de reconocimientos: mejor proveedor por segmento específico y mención espontánea de los encuestados.

Fue así que las empresas Aguamarina, SK Godelius, Macep, Neptuno Pumps, Vecchiola, Elecmetal, Copec, Empresas Bailac, y Komatsu recibieron el reconocimiento de sus clientes como mejores proveedores.

En general, Komatsu, Metso y Atlas Copco obtuvieron mayor cantidad de reconocimientos en este Ranking, seguidos por Joy Global, MSA Safety, Endress+Hauser, Honeywell, Hatch, y JRI Ingeniería.

Un buen comienzo

El análisis que surge del Ranking es un recurso valioso que funciona como línea de partida para el desarrollo de la calidad. Y así lo destacan algunos ganadores del Ranking, como Elecmetal. “Por estar en una situación de baja, los proveedores nos preocupamos más de todos los detalles de los negocios y los clientes están, lentamente, mostrando más apertura para discutir oportunidades de mejora”, dice José Pablo Domínguez, sub-Gerente General.

Asimismo, el reconocimiento es bienvenido en especial por METSO porque “conjuntamente debemos asegurar índices positivos en seguridad y equipos de calidad mundial y a costos competitivos”, sostiene Aldo Cermenati, senior Vice President Pacific Rim Market Area/Country Manager de Metso Chile.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO ≠ DESEMPEÑO

Por Cristián Mansilla,
gerente general de Phibrand

Durante cinco años hemos realizado el Ranking de Proveedores de la Minería, evaluación mediante la cual conocemos de primera fuente cómo evalúan las compañías mineras a sus empresas proveedoras.

Este año relevamos de menciones anteriores, variables que son importantes en el contexto actual de restricción. Éstas incluyeron calidad, empatía comercial y la reputación general de la empresa. Todo lo anterior se conjugó en la medición del desempeño en el último año y el surgimiento espontáneo de la adaptabilidad como la variable que las compañías mineras más aprecian en el nuevo escenario.

Fue así que en esta versión, el Ranking reveló la existencia de una visión distorsionada del nivel de satisfacción respecto de los proveedores de gran tamaño: una mayor participación de mercado es sinónimo de buen desempeño.

Pero, no es necesariamente así.

Incluso a nosotros en Phibrand nos llamó la atención y por lo mismo, seguimos profundizando en ello hasta hoy. Sin embargo, las notas que ponen las compañías mineras, la metodología empleada, la autoevaluación de los mismos proveedores y los resultados de estudios relacionados, son sólidos, consistentes y determinantes.

Debemos poner atención, pues esta idea va en contra de la competitividad, dado que tiende a invisibilizar a aquellas empresas, grandes o no, que entregan mejores ofertas, soluciones innovadoras, buenos servicios o bien se adaptan más rápidamente a escenarios fluctuantes.

Coincidentemente, este año el Ranking de Proveedores reconoció a aquellas empresas que demostraron superarse a sí mismas. Esto contribuye a subir la vara al desempeño general del sector. Es decir, “nivelan hacia arriba”, algo que siempre estamos pidiendo en Chile y que ahora podemos celebrar.