

Neogocios

14 de junio de 2009

Una publicación de El Nuevo Día



DEL SACRIFICIO A LA RECOMPENSA

Los fundadores de Mentor Group revelan cómo crearon su nicho empresarial

Fórmula criolla para el éxito



MENTOR TECHNICAL GROUP
 Empresa de "outsourcing", que ofrece servicios especializados de supervisión de proyectos de construcción de plantas de manufactura, instalación, calibración y validación de equipos, entre otros servicios.
 Año de Fundación: 2000
 Empleos: 300
 Sede: Caguas
 Operaciones: Puerto Rico, Nueva York, Nueva Jersey, California, Florida, Carolina del Norte y Texas.
 Distinciones: Suplidor del año, otorgado por la National Minority Supplier Development Council, por dos años consecutivos y Reconocimiento a la Excelencia en Servicios de Calidad, otorgado por la Asociación de Productos de Puerto Rico.

La empresa boricua Mentor Technical Group sigue su ruta de expansión fuera de la Isla

Por Joaquisabel González
 joaquisabel.gonzalez@elnuevodia.com

Antes de que termine este mes, Mentor Technical Group plantará bandera en el estado de Nueva Jersey y establecerá una segunda oficina en Carolina del Norte, justo en el Research Triangle, la llamada meca de la innovación en el este de los Estados Unidos.

Dicha expansión, que supone la contratación de entre 55 y 70 empleados, es la movida más reciente de una empresa que hace diez años sólo existía en sueños y, específicamente, en las conversaciones que Luis David Soto, Félix Bernard y



“Hoy día tenemos que competir con empresas de la misma compañía a nivel global”

JULIÁN RODRÍGUEZ
 SOCIO ADMINISTRADOR DE MENTOR TECHNICAL GROUP

Julián Rodríguez entablaban durante el almuerzo. Entonces, el trío de ingenieros filosofaba acerca de las complicaciones de tener múltiples contratistas en un mismo proyecto y en torno a los retos de las empresas que, con mayor frecuencia, están llamadas a operar de la manera más eficiente y con el menor costo posible.

Filosofaron por años, incluso cuando sus respectivas carreras profesionales los llevaron fuera de Johnson & Johnson, donde se

conocieron. Al cabo de tres años de sueños, Soto y Bernard decidieron abandonar sus empleos en la filial de Siemens en el Caribe, mientras Rodríguez, quien trabajaba como consultor independiente, se unió



Los ejecutivos (de izquierda a derecha) Julián Rodríguez, Luis Soto y Félix Bernard indican que una empresa puede hacer más economías maximizando recursos y no por medio de despidos.

al esfuerzo.

Espíritu empresarial sin salario

En principio, decidieron dos cosas: comenzar su aventura con ahorros propios y trabajando desde casa. También acordaron que no tendrían salario por unos dos años.

Bernard recuerda que, cuando comenzó a trabajar desde su hogar, le produjo un choque no tener las herramientas y comodidades propias de una oficina. También recuerda que las horas más productivas eran aquellas de la madrugada (y todavía lo son), cuando preparaba las propuestas a clientes potenciales.

Por su parte, Soto relata que hubo

“que hacer reingeniería en las finanzas de la casa”, cosa que fue posible gracias a que su esposa trabajaba. Mientras, para Rodríguez, convertirse en empresario resultó más llevadero, pues desde el inicio de su carrera, el ingeniero siempre anheló servir como consultor, lo que implica autoemplearse.

No fue sencillo armonizar tres visiones de Mentor, nombre que, de paso, responde al consejero que se hizo cargo de Telemaco, hijo de Ulises, el personaje mítico griego.

Soto y Rodríguez, suelen ser metódicos, enfocados en resultados, mientras que Bernard es el visionario, el de las proyecciones.



Reuniones de carretera

La mayor parte del tiempo, Mentor es el tema de conversación de estos tres amigos, incluso a la hora de trotar, una actividad que debe servir de catarsis al estrés del día, pero que a menudo se convierte en otro espacio de reunión.

Según Rodríguez, con frecuencia, las vueltas a la pista o trotar carretera arriba es el mejor momento para revisar la agenda de trabajo.

Recientemente, Soto se ha inclinado por el ciclismo y, aunque sus colegas todavía no hacen la transición, asegura entre risas que es cuestión de tiempo, porque "las rodillas ya no aguantan".

Sea en la oficina, en un proyecto o en reuniones de carretera, lo que queda evidenciado es que Soto, Bernard y Rodríguez han sabido combinar sus talentos para crear una empresa nativa, que hoy cuenta con 300 empleados y que no es otra cosa que una firma de "outsourcing" o que provee servicios por contrato. La empresa se especializa en operaciones manufactureras vinculadas con fármacos y dispositivos médicos.

Esa combinación -y por lo menos, 16 horas de trabajo al día- también se ha traducido, desde el 2005 al presente, en un crecimiento anual de 22%. Ese es el mismo período que Puerto Rico lleva en recesión. El año pasado, Mentor gestionó \$16 millones en ventas.

Cuesta arriba el mensaje

Aunque el trío de ingenieros estaba convencido de que el modelo de "outsourcing" sería la ruta a seguir, su mensaje encontró poca audiencia. La razón para esa desconexión era simple: para el 2000, el concepto de "outsourcing" a nivel de la manufactura en la Isla no era común.

"Cambiar la mentalidad de que esto (el outsourcing) no se trata de un empleo temporero fue cuesta

"A la hora de tomar decisiones difíciles, si faltamos a nuestros valores, que incluyen conceptos como la honestidad, no estamos haciendo nuestro trabajo"

arriba", relata Bernard.

Según Rodríguez, por fortuna, los retos que impone la globalización sirvieron de aliado a Mentor.

"Cada organización ha tenido que ser más eficiente y cada planta ha tenido que buscar mejores rendimientos", comenta el ingeniero con 22 años de experiencia en gerencia de proyectos, validación y cumplimiento regulatorio, entre otras disciplinas.

Empujón por las 936

"Hoy día tenemos que competir con empresas de la misma compañía a nivel global y nuestros clientes tienen el reto de tener altos costos. En ese sentido, la alianza que nosotros hacemos es diferente

FÉLIX BERNARD
SOCIO ADMINISTRADOR DE MENTOR TECHNICAL GROUP



al servicio que se ofrece por hora", continúa diciendo, mientras exclama que la flexibilidad y la pericia técnica son dos de las fortalezas de la empresa que han hecho posible su crecimiento.

En palabras de Rodríguez, el equipo de Mentor puede ayudar a una empresa desde montar las cuatro paredes, identificar las áreas o procesos en lo que se puede hacer mejor trabajo, hasta proveer los profesionales que darán mantenimiento a los equipos o certificarán que la operación cumpla con los requisitos de organismos como la Administración Federal de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés). Aunque la globalización ha tenido

mucho peso en la carrera de las empresas por ser más eficientes, lo cierto es que a nivel local el final de la sección 936 del Código de Rentas Internas federal sirvió para dar ímpetu al concepto de Mentor, indica Bernard.

Ante el reto, los ingenieros decidieron convertir la coyuntura en una oportunidad para poner a prueba su fórmula. Y lo hicieron con éxito. Por ejemplo, el grupo logró que una importante farmacéutica en el este del país alcanzara \$1 millón en ahorros. También, le ahorró otros \$180,000 en mantenimiento y costos operacionales a otra empresa reconocida y salta en la lista de logros bajar \$54,400 en la factura de la luz de

otra farmacéutica.

Según Soto, quien anteriormente había laborado para empresas como Procter & Gamble y Warner Lambert, Mentor está tan consciente de la necesidad de proveer un valor agregado en las empresas donde prestan servicios, que uno de sus compromisos incluye devolver el dinero al cliente si éste no logra los ahorros proyectados durante el proceso de análisis de la operación.

No obstante, Bernard subraya que, cuando se piensa en ahorros, lograr economías no significa necesariamente eliminar empleos.

"Hay más economías cuando se optimizan procesos que eliminando plazas", dice el ingeniero al señalar que, en el sector de la biotecnología, el 80% de los ahorros se logran a través de la reingeniería de procesos.

Explica que mirar los procesos con detenimiento permite, a su vez, que el personal de exceso pueda desplazarse a otras actividades o realizar otras tareas.

Efecto multiplicador

Desde esa óptica, el concepto de

trás de Mentor trasciende el objetivo de la rentabilidad, explica Bernard.

"Nuestra razón de ser no es la rentabilidad. Ha habido casos donde hemos perdido dinero por apearnos a los principios de la organización y, a la larga, hemos comprobado que ese es el camino al éxito", comenta.

"A la hora de tomar decisiones difíciles, si faltamos a nuestros valores, que incluyen conceptos como la honestidad, no estamos haciendo nuestro trabajo", subraya.

Así las cosas, en la medida que Mentor contribuye a crear plantas de manufactura más eficientes, esa gestión redundará en la permanencia de la planta en la Isla y en la consecuente protección de los empleos directos e indirectos vinculados a esa operación.

En modo de crecimiento

Pese a los frutos de los pasados



"Puerto Rico es 100 por 35, pero las oportunidades son mundiales"

LUIS SOTO
PRESIDENTE DE MENTOR
TECHNICAL GROUP

nueve años, Mentor continúa en crecimiento, mirando más allá del perímetro isleño y, al mismo tiempo, procurando hacer de Mentor un ciudadano corporativo con un programa formal de responsabilidad social.

"Puerto Rico es 100 por 35, pero las oportunidades son mundiales", señala Soto al conversar sobre la necesidad de que en la Isla se fortalezca el empresarismo y se destaque el potencial de los trabajadores puertorriqueños.

En principio, algunos integrantes del equipo de Mentor viajaban a Nueva Jersey para hacer proyectos específicos de algunos clientes. En los pasados años, la demanda por sus servicios ha ido en aumento, por lo que se hace necesario establecer una operación a nivel continental.

Desde Nueva Jersey, Mentor espera continuar y expandir sus servicios en Nueva York, California,

Florida y Texas.

Exaltan labor del boricua

De acuerdo con Soto, la movida de expansión continental también busca exaltar la pericia técnica de los puertorriqueños, cuya destreza y capacidad para trabajar en un ambiente regulado por la FDA se conoce a nivel mundial. Al presente, un 8% de los empleados de Mentor ofrecen sus servicios a nivel continental.

Además, los entrevistados señalan que han creado, en su propia sede, un departamento de investigación y desarrollo (R&D), precisamente, para continuar identificando maneras de optimizar procesos u operaciones manufactureras.

Soto señala que el grupo de investigación también espera identificar mecanismos para que sus clientes puedan transformarse con rapidez ante los cambios que supone una nueva generación de fár-

macos y dispositivos médicos.

Responsabilidad social

De la mano con las estrategias de crecimiento, el grupo ha decidido echar raíces como ciudadano corporativo. Crearon un programa de becas para los hijos de los empleados que deciden estudiar ciencias, y los ingenieros también han hecho posible un programa de beneficios marginales, incluyendo plan de retiro y seguro médico, entre otros.

A eso se agrega la participación de la empresa en iniciativas caritativas, que ahora serán agrupadas en un programa de responsabilidad social.

Dicho programa, reiteran los ingenieros, tendrá como componente fundamental utilizar como suplidos, en la medida de los posible, a empresas minoritarias.

"Un dólar que se queda en la empresa minoritaria es un dólar que mueve mejor en la economía local", dice Bernard.

Usted añade el toque boricua. Crowley añade los sabores y especias de todas partes del mundo.

Desde el 1954, Crowley ha sido parte de su rutina diaria. Enviamos comida a los supermercados, materia prima a fabricantes, mercancía a tiendas por departamentos, y hasta los vehículos que usted maneja.

Esto no pudiera ser posible si no fuera por el corazón de nuestra compañía: sobre 200 empleados puertorriqueños que día a día nos ayudan a cumplir nuestra promesa. Gracias a ellos, somos la principal compañía de transporte marítimo en Puerto Rico.

Nuestro compromiso con la Isla se fortalece cada año. Por tal razón es que invertimos millones de dólares en nuestras operaciones locales con el fin de mejorar nuestros servicios y facilidades.

En Crowley, nos sentimos orgullosos de haber formado parte de la historia de Puerto Rico por más de medio siglo. Y por poder formar parte de su vida también.



CROWLEY
Conocemos a
Puerto Rico.

1954 787-729-1300 • 1-800-CROWLEY • www.crowley.com