

EN HONOR AL VIGÉSIMO QUINTO ANIVERSARIO DE LA EMPRESA SERVOLAB. LO MEJOR ESTÁ POR VENIR.

**(IN HONOR OF THE TWENTY-FIFTH ANNIVERSARY OF THE SERVOLAB
COMPANY. THE BEST IS YET TO COME)**

JOSÉ MANUEL MAGO MARCANO¹, MARY CRUZ ARREDONDO DE MAGO¹

¹Empresa Servolab Overseas

E-mail: jose.mago@servolab.com.ve

ENTREVISTA

Con motivo del 25 aniversario de la empresa Servolab, se entrevistó a su director general Ing. José Manuel Mago Marcano y a su vicepresidenta Mary Cruz de Arredondo de Mago, con el

propósito de conocer los inicios, el presente y el futuro de esta empresa que ha apostado durante estos años por el servicio analítico en Venezuela y Latinoamérica.



Gerencia de Servolab; Presidente José Manuel Mago Marcano y Vicepresidenta Mary Cruz de Mago

El año 2022 es una fecha significativa por el 25 aniversario de Servolab. ¿Cuáles fueron los inicios de la empresa? ¿Cuáles son sus fines, filosofía y misión, con los que se constituyó? Servolab nació de un sueño, rodeado de muchos miedos e incertidumbres, que poco a poco se fue haciendo realidad. Desde los comienzos de la empresa, siempre hemos tenido muy claro lo que queríamos conseguir y cómo lograrlo. Nuestra filosofía de trabajo ha sido la que nos ha guiado durante estos 25 años y la que ha permitido alcanzar las metas que nos hemos ido trazando durante este tiempo.

¿Cómo describiría a Servolab después de estos 25 años de experiencia? Servolab, es una empresa familiar que ha ido creciendo exponencialmente año tras año hasta llegar a ser una empresa referente en Venezuela y Latinoamérica en servicio analítico. Una empresa con un futuro prometedor gracias a los buenos cimientos que hemos ido construyendo durante este periodo de tiempo.

¿Cuáles resaltaría como los hitos que han permitido a la compañía crecer y evolucionar?

Es difícil resaltar los hitos más importantes de la compañía. Pienso que lo que ha permitido a la compañía crecer y evolucionar ha sido la manera de afrontar y gestionar los buenos y lo malos momentos. Durante 25 años hemos tenido que hacer frente a muchos acontecimientos, que, en vez de hacernos retroceder, han provocado una reacción positiva que nos han hecho madurar y crecer como empresa.

En su opinión, ¿cuáles han sido los progresos más destacados de la empresa?

Destacable ha sido la capacidad de evolucionar invirtiendo en tecnología y sostenibilidad. Éstos son dos términos que van siempre de la mano, ya que la inversión constante en tecnología y los avances que estamos logrando tienen un impacto enorme en lo que a sostenibilidad se refiere. La tecnología es uno de los seis puntos principales de nuestra filosofía de empresa. Esto quiere decir que un muy alto porcentaje de nuestros recursos



van dirigidos al desarrollo de nuevos productos y sistemas que ofrezcan un punto diferenciador en el mercado. En lo inminente, estamos terminando el trabajo que nos posibilitará acreditar la norma ISO 17025. Nos ha llevado una buena inversión y sobre todo tiempo, estamos convencidos que esto nos permitirá trabajar mejor y sentará las bases para nuestro futuro como empresa organizada y sistematizada. Somos muchas personas en la empresa y trabajar siguiendo los preceptos que la norma establece, nos permitirá estar preparados para hacerlo en forma más armónica y tener la flexibilidad suficiente para ajustarnos a los cambios por venir, sin que eso provoque complicaciones en nuestras operaciones. Hemos iniciado nuestro camino ofreciendo productos de laboratorios analíticos importados de Europa, pudiendo así completar las líneas que comercializamos, lo cual nos da una gran satisfacción. Durante el año 2022 y el 2023 se verán los mayores avances en esta área, que los iremos anunciando paso a paso. Seguimos consolidando los lazos con nuestros proveedores internacionales, hay mucho por hacer y consideramos que fortaleciendo nuestra relación con proveedores nos permitirá mejorar los resultados, las inversiones y desde ya, los tiempos de realización.

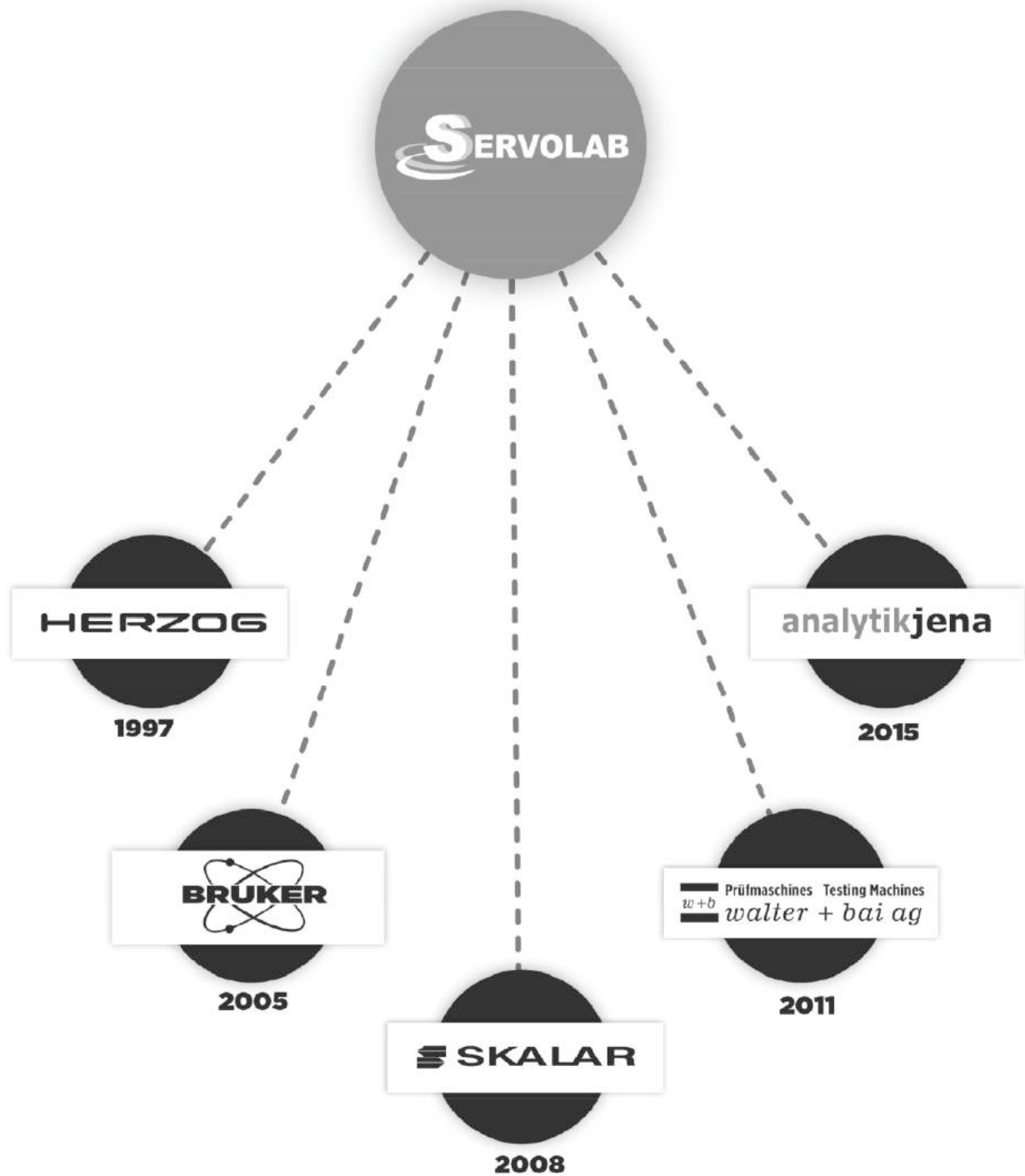
En estos 25 aniversarios ¿Cuáles han sido los mejores logros con empresas latinoamericanas durante estos años? Servolab a pesar de ser una empresa regional, en sus inicios, paso ser del contexto nacional, en ese crecimiento gigantesco que se logró en el año 2000, también tenemos la presteza, gracias al apoyo de empresas como BRUKER y HERZOG, de atender países cercanos, como República Dominicana específicamente en plantas de cementos en el Caribe, así mismo, se atendieron plantas de petróleo pequeñas en Colombia, empresas mineras en Perú, además, de empresas siderúrgicas en Ecuador. En esta historia de 25 años, nuestro foco ha sido la empresa, la Universidad y la investigación venezolana, felices porque hemos atendidos empresas latinoamericanas, que a pe-

sar de la situación pandemia mundial todavía siguen siendo nuestros clientes.

¿Cuáles fueron los primeros pasos para implementar el crecimiento de la empresa Servolab a nivel nacional e internacional? Los pasos se están dando ahora mismo, mi esposa Mary de Mago, me ha acompañado desde el principio y estamos dedicados, decididos y enfocados en ser el mejor laboratorio a nivel nacional e internacional, gracias al laboratorio que se logró en la etapa última de la empresa, enmarcado en el periodo 2017- 2022. Servolab, cuenta con las tecnologías más modernas para la caracterización de materiales en Venezuela, operando bajo los entandares conocidos ASTM (American Society for Testing and Materials), ISO (Organización Internacional de Estandarización), EPA (Environmental Protection Agency) y reglas GLP (Good Laboratory Practice Standards). Además, la intensión de la gerencia es obtener para este 2022, si es la voluntad divina, La famosa acreditación ISO 17025 de parte de SENCAMER (Servicio Desconcentrado de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos) en Venezuela y luego obtener la ISS en el exterior.

Servolab está presente en el mercado nacional y en Latinoamérica ¿Cómo ha conseguido una empresa nacional acceder a este reconocimiento por parte del mercado latinoamericano? El hecho de que hayamos nacido en una zona minera, ha facilitado la atención, por años, a empresas como siderúrgicas, empresas de cementos, organizaciones como Bauxilum, generadora de bauxita y alúmina, e incluso EDELCA (Electrificación del Caroní) que ha sido nuestro cliente manejando la electricidad. Además, se mantienen convenios con instituciones de investigación como universidades y la atención a empresas en el mercado latino. Nuestros productos son bien aceptados en Latinoamérica por ser equipos de calidad apostando a ellos sin importar su alto costo, Llegamos a los países más próximos a nuestra empresa, el mercado andino como

REPRESENTACIONES EXCLUSIVAS 1997 - 2015



Perú, Bolivia, Ecuador y Colombia, las islas del Caribe. Como primicia damos a conocer que en este año 2022 y el venidero 2023 estamos decididos a atender relaciones con empresas de Guyana, que es un mercado cercano a Servolab y tiene una amplia visión de negocio petrolero, donde tenemos experiencia muy grande.

¿Cómo han evolucionado los productos y servicios desde el año 2000 hasta ahora y de qué manera ha influido en el desarrollo del crecimiento de la empresa Servolab? La clave del éxito ha sido la constancia por parte del equipo directivo y trabajadores. Desde los inicios de la empresa se han visitado empresas nacionales y expuesto a empresas internacionales más impor-

tales del sector. A partir de ahí, se fueron creando contactos que a la larga han sido fructíferos para el desarrollo y crecimiento de nuestra organización, evidentemente una de las evoluciones en estos 22 años, es la tecnología informática con respecto a los sistemas. En los primeros años contábamos con equipos muy grandes, muchos de ellos con perillas, hoy día la evolución de estos equipos es gigantesca, la gran mayoría cuentan con software, que son programas que permiten usarlos de manera rápida, precisa y continua. Para tal crecimiento, hemos tenido el privilegio en la empresa, de ver el desarrollo tecnológico, por más de dos décadas, que muestra aparatos pequeños que tienen software potentes y controlador a app desde un teléfono celular.



Vice presidenta ¿Cuál es el mayor desafío que has enfrentado con la empresa Servolab? El mayor desafío por la parte económica, fue arrancar con recursos personales a pesar del alto costo de los equipos, aunque nosotros generábamos servicios para estos equipos, cuando nos tocaba una orden, mi esposo José Mago y mi persona, nos miramos a la cara preguntándonos, que íbamos hacer con la orden, entonces no era devolverla sino dirigirla directamente a la empresa HERZOG, en vista de ese acontecimiento esa empresa pasa ser reconocida en Venezuela. A partir de ese momento empleamos estrategias que nos ayudaron positivamente a que empresas internacionales confiaran en nosotros como empresa familiar. Por otra parte, la pandemia ha afectado los balances de muchas empresas venezolanas y ha convertido la viabilidad de algunas de ellas en un desafío. Para salir adelante, con Servolab, hemos apostado a reinventarnos, buscar nuevas líneas de negocio, solicitar financiación y mantener unidos y conectados a sus empleados con fórmulas como el teletrabajo. Ahora que las restricciones para contener la Covid-19 se relajan en nuestro país, nos enfrentamos a nuevos retos como la reorganización y la cohesión de sus departamentos, la gestión del trabajo, la retención y la captación del talento. Una circunstancia que, a la vez, supone una ocasión para cambiar de mentalidad y entender la

crisis como una oportunidad.

¿Qué es lo que los hace mejores y diferentes respecto a los competidores, ingeniero Mago?

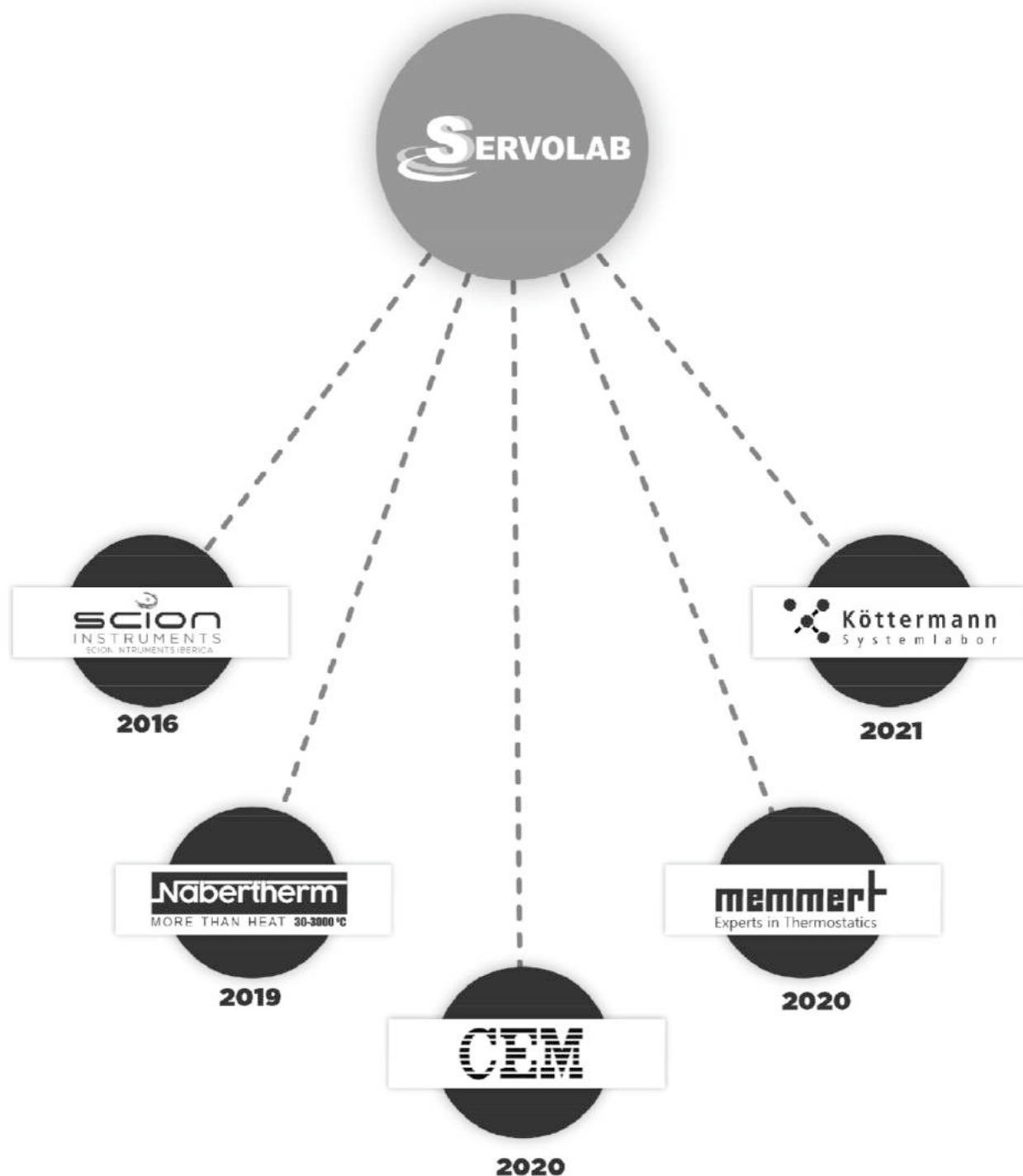
En verdad la competencia siempre existe y es sana, es algo que una empresa necesita para permanecer en el tiempo como lo hemos logrado en estos 25 años de trayectoria incansable, apostando al crecimiento de nuestro país. Una de las cosas que nos hace diferente, y la que a nuestros clientes les encanta, es la solidez y robustez que tienen estos sistemas alemanes en su mayoría. También tenemos otros equipos europeos como los suizos, de Bélgica, que sabemos son productos de calidad y con excelente tecnología, agregó José Mago, que, son equipos costosos, pero valen la pena a largo plazo por su utilidad.

¿Qué desea transmitir a nuestro país como un mundo analítico al servicio de la industria?

Que tenemos mucho por hacer, mejorar, aprender y desarrollar. La tecnología ha posibilitado aumentar la velocidad de procesamiento, disminuir los índices de error, contar con información más rápidamente que permita hacer diagnósticos en menos tiempo, tenemos más parámetros, se ha mejorado en la sensibilidad y especificidad de muchos de ellos, y se necesitan profesionales cada vez mejor preparados para hacer frente a todo ese cúmulo de nuevas posi-



REPRESENTACIONES EXCLUSIVAS 2016 - 2021



bilidades. El recurso tecnológico puede ser muy bueno, pero sin el recurso humano, es incierto lo que se pueda hacer. En la empresa buscamos, además, de la introducción de tecnología, encaminar estar comprometidos con la calidad en nuestro servicio y brindar capacitación a nuestros clientes para que la rutina deje de serlo y se transforme en nuevas posibilidades de crecimiento profesional y personal.

¿Desea agregar algo más? Una de las cosas que más nos han motivado e impulsado a lo largo de estos años es el haber podido crear vínculos sólidos y duraderos con nuestros clientes y proveedores, que nos han permitido sumar amigos, con los que hemos crecido, vivido, sufrido y disfrutado muchos momentos. Por lo tanto, sólo tengo palabras de agradecimiento a todos nuestros amigos, que hicieron posible que hayamos transitado estos primeros 25 años de vida empresarial. Cuando analizo lo que hemos hecho, me llena de un enorme orgullo, y cuando veo lo que estamos planificando hacia el futuro observo que estamos al inicio de un largo camino. ¡gracias, muchísimas gracias! y como siempre digo, con la bendición de Jehová, lo mejor, está aún por venir.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen al Licdo. Rauso José De La Rosa Castro la conducción acertada de esta entrevista.