

UNIVERSIDAD DE ATACAMA

FACULTAD DE INGENIERIA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS



**MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL
EMPRENDIMIENTO Y ADMINISTRACION EMPRESARIAL**

ENZO ANDRES RAMIREZ HERRERA

2018

UNIVERSIDAD DE ATACAMA

FACULTAD DE INGENIERIA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS



**MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL
EMPREDIMIENTO Y ADMINISTRACION EMPRESARIAL**

**“TRABAJO DE TITULACION PRESENTADO EN CONFORMIDAD A LOS
REQUISITOS PARA OBTENER EL TITULO DE INGENIERO EN EJECUCION
INDUSTRIAL”**

**PROFESOR GUIA
ALEXANDER BÖRGER FERRARI**

ENZO ANDRES RAMIREZ HERRERA

2018

RESUMEN

La presente memoria de experiencia laboral, se basa en el desarrollo de un emprendimiento empresarial en el cual se podrá analizar los conocimientos y habilidades adquiridas durante el período universitario cursado por el autor de este documento. Se dispondrá también la contextualización de la experiencia bajo el marco teórico del emprendimiento y de la administración, referenciando la definición del negocio, la misión y visión de la empresa, las metas interpuestas, la fijación de objetivos y la toma de decisiones durante el proceso de creación, estudio, puesta en marcha y finalmente administración de la empresa creada en un escenario real y tangible. Todo esto bajo la convicción de que un emprendedor debe ser audaz, tenaz, responsable y muy apasionado, con el fin de poder controlar sus miedos para correr riesgos, afrontar las situaciones que se presenten, estar preparado para posibles fallas en la gestión, y poder levantarse y nunca desanimarse en caso de una caída.

INDICE

Capítulo 1. Introducción.....	6
1.1 Introducción.....	6
1.2 Objetivo General	7
1.3 Objetivo Específico.....	7
Capítulo 2. Marco Teórico Del Emprendedor	8
2.1 Generalidades.....	8
2.1.1 Orígenes.....	8
2.1.2 Cultura	8
2.2 Definición	8
2.3 Características del Emprendedor	9
2.4 Tipos de Emprendedores	10
Capítulo 3. Marco Teórico de la Administración	12
3.1 Definición	12
3.2 Características	12
3.3 Principios Generales	13
3.4 Proceso Administrativo.....	14
3.4.1 Planificación.....	14
3.4.2 Organización.....	15
3.4.3 Dirección.....	15
3.4.4 Control	15
Capítulo 4. Contextualización de la Experiencia.....	16
4.1 Antecedentes del lugar de trabajo.....	16
4.1.1 Localización	16
4.1.2 Historia	16

4.1.3	Filosofía	17
4.2	Estructura Organizacional	18
Capítulo 5.	Descripción de la Experiencia	19
5.1	Antecedentes de la experiencia y labores realizadas	19
5.1.1	El Emprendimiento	19
5.1.2	La Administración	21
Capítulo 6.	Conclusiones	30

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1.	Características esenciales de un emprendedor	10
Ilustración 4-1.	Organigrama de empresa Transvec Ltda.	18
Ilustración 5-1.	Software Gestión Comercial Dimasoft	20
Ilustración 5-2	Máquina ArcSpray MetAir400.	22
Ilustración 5-3.	Soporte Trunion de Cargador Frontal CATERPILLAR 994F.....	23
Ilustración 5-4.	Módulo Presupuesto y Control de OT	24
Ilustración 5-5.	Módulo Recursos Humanos.....	25
Ilustración 5-6.	Módulo de Órdenes de Compra.....	26
Ilustración 5-7.	Módulo de Contabilidad y Presupuesto	26

Capítulo 1. Introducción

1.1 Introducción

Emprendimiento, pyme, negocio. Distintos nombres, pero un mismo camino con dudas e incertidumbres.

Al inicio, el emprendedor conoce y domina todas las actividades de su empresa, luego, con el mayor volumen de actividad, el emprendedor necesita la ayuda de otras personas para seguir controlando las operaciones. Debe delegar entonces, parte de sus atribuciones y experiencias con que manejaba las compras, ventas y finanzas de la empresa, y a medida que esta crece, nuevos sistemas de administración y control se hacen necesarios para mantener la eficiencia de la organización. Llega así un gran enemigo, la crisis del crecimiento.

Los sistemas de planificación financiera se adoptan generalmente al principio del emprendimiento. Esta planificación comprende flujos de caja, costos operacionales y proyección de ventas. Luego le siguen el capital humano y los sistemas de planificación estratégica, canales de venta, tablas organizativas, la definición de hitos y/o metas estratégicos y presupuestos para el desarrollo parcial de la organización.

Este desarrollo parcial puede tomar años, pero no llegaremos al desarrollo general si es que no se introducen los sistemas de evaluación financiera. Con ello podremos tomar las decisiones estratégicas basados en información concreta recopilada durante la puesta en marcha y vida de la organización.

La información nos permitirá administrar la empresa de forma eficaz, con la realización de procedimientos de aprobación de inversiones, aprobación de gastos de explotación, presupuesto operacional y con todo esto resuelto, verificar en el tiempo, el comportamiento financiero de la empresa.

1.2 Objetivo General

El objetivo general orientado al presente documento, corresponde a la generación de un enlace teórico-práctico coherente, entre los conocimientos adquiridos durante el curso de la malla curricular de Ingeniería en Ejecución Industrial y la aplicación de ellos en el emprendimiento y la administración de una organización, para que ésta misma sea efectiva.

1.3 Objetivo Específico

Definir el negocio que el autor de esta memoria ha desarrollado, de acuerdo a una perspectiva tridimensional, enfocada por el grupo de consumidores, las funciones de esos consumidores y las tecnologías que se puedan aportar para generar las competencias distintivas (Quién, Qué y Cómo)[1], que permitan identificar el posicionamiento del campo competitivo en el que se encuentra la empresa, para luego analizar la toma de decisiones y ejecutar los planes de acción, mostrando la creación y la administración de la empresa Transvec Ltda. a través de los años, bajo el perspectiva y en el contexto de la experiencia propia, exponiendo como ha cambiado desde sus inicios hasta lo que es el negocio hoy en día.

Capítulo 2. Marco Teórico Del Emprendedor

2.1 Generalidades

2.1.1 Orígenes

Los orígenes del emprendimiento se remontan desde el inicio de la historia de la humanidad, ya que desde siempre se ha luchado por la auto superación, por concretar objetivos, mejorar la forma en que se hacen las cosas y también por mejorar la calidad de vida.

El emprendimiento es innato en el ser humano, y es lo que nos ha llevado al sorprendente desarrollo y progreso que hemos conseguido.

Un emprendedor es una persona con ganas de innovar, o llevar a cabo nuevas ideas de negocios, para generar bienes y servicios de forma metódica, creativa, responsable, y por sobre todo, de forma efectiva.

2.1.2 Cultura

La cultura del emprendedor, está orientada a la creación de riqueza a medida que se aprovechan las oportunidades de desarrollo de un objetivo, con un liderazgo equilibrado, una administración acertada y un riesgo calculado, generando así un beneficio hacia el propio emprendedor, tanto como a la economía y la sociedad donde se esté ejecutando el proyecto.

2.2 Definición

“Emprender es un vocablo que denota un perfil, un conjunto de características que hacen actuar a una persona de una manera determinada y le permiten mostrar ciertas competencias para visualizar, definir y alcanzar objetivos”. [2]

También se le identifica como una persona capaz de captar oportunidades y ser poseedor de habilidades para elaborar y desarrollar nuevos concepto de negocio.

Otro elemento interesante del emprendedor, es lo relacionado con la aceptación del riesgo y su capacidad para aprender de los errores o fracasos. El emprendedor

es una persona capaz de levantarse de sus caídas, con una nueva perspectiva de las cosas y un aprendizaje que el permitirá mejorar su desempeño en el logro de sus metas y objetivos.

En el ámbito de los negocios el emprendedor es un empresario. Es el propietario de una empresa comercial con fines de lucro.

2.3 Características del Emprendedor

El emprendedor es una persona con características muy particulares, entre ellas el compromiso, la determinación, la perseverancia, la autoconfianza, y la tolerancia al cambio. [3]

Muchos estudiosos del tema, coinciden en las características antes mencionadas, las que fueron ordenadas por Sánchez-Almagro [4] de acuerdo a factores motivacionales, características, físicas, intelectuales y competencias generales.

1. Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de logro • Necesidad de reconocimiento • Necesidad de desarrollo personal • Percepción del beneficio económico • Baja necesidad de poder y estatus • Necesidad de independencia • Necesidad de afiliación o ayuda a los demás • Necesidad de escape, refugio o subsistencia
2. Características personales	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa personal • Capacidad de decisión • Aceptación de riesgos moderados • Orientación hacia la oportunidad • Estabilidad emocional/autocontrol • Orientación hacia metas específicas • Locus de control interno (atribuye a él mismo sus éxitos o fracasos) • Tolerancia a la ambigüedad/incertidumbre • Es receptivo en sus relaciones sociales • Posee sentido de urgencia/tiempo valioso • Honestidad/integridad y confianza • Perseverancia/constancia • Responsabilidad personal • Es individualista • Es optimista
3. Características físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Trabaja con ahínco
4. Características intelectuales	<ul style="list-style-type: none"> • Versatilidad/flexibilidad • Creatividad/imaginación/innovación • Búsqueda de la verdad e información • Planificación y seguimiento sistemático de resultados • Capacidad para analizar el ambiente (reflexión) • Visión comprensiva de los problemas • Capacidad para solucionar problemas • Planificación con límites de tiempo
5. Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Orientación al cliente • Capacidad para conseguir recursos • Gerente/administrador de recursos • Patrón de factores de producción • Exige eficiencia y calidad • Dirección y gestión de la empresa • Red de contacto • Comunicación

Ilustración 2-1. Características esenciales de un emprendedor
Fuente. ANTONIO KOVACEVIC; ÁLVARO REYNOSO. El Diamante de la excelencia organizacional. 2a. Ed. (2013) [5]

2.4 Tipos de Emprendedores

Después de conocer las características que tienen los emprendedores es importante saber cuáles son los diferentes tipos de emprendedores de acuerdo a sus personalidades:

- **Emprendedor administrativo.** Hace uso de la investigación y del desarrollo para generar nuevas y mejores formas para hacer las cosas.
- **Emprendedor oportunista.** Busca constantemente las oportunidades y se mantiene alerta ante las posibilidades que le rodean.

- **Emprendedor adquisitivo.** Se mantiene en continua innovación, la cual le permite crecer y mejorar lo que hace.
- **Emprendedor incubador.** Busca oportunidades y por preferir la autonomía, crea unidades independientes que al final se convierten en negocios nuevos, incluso a partir de alguno ya existente.
- **Emprendedor imitador.** Genera sus procesos de innovación partir de elementos básicos ya existentes, mediante la mejora de ellos [6].

También existen distintas formas de clasificar a los emprendedores:

- Según la razón por la que emprenden:
 - ✓ Por aprovechar una oportunidad, es decir, porque encontraron una necesidad insatisfecha o un nicho de mercado desatendido, o porque tienen una buena idea y desean desarrollarla por el gusto de verla hecha realidad.
 - ✓ Por necesidad o porque el emprendedor se encuentra en una situación desfavorable, es el caso si está desempleado, ya sea porque acaba de ser despedido o porque ha decidido independizarse y requiere procurarse algún ingreso económico.
- Según el tipo de empresa que desarrollan:
 - ✓ El emprendedor social busca, a través de su creatividad, entusiasmo y trabajo, producir un cambio social en beneficio de un sector de la población, en general lo hace sin tener fines de lucro.
 - ✓ El emprendedor que busca destacar en cierta área y ser modelo para otros; por ejemplo por ejemplo en las artes y el deporte.
 - ✓ Si el individuo emprende dentro de una empresa que no es la suya se le llama emprendedor interno y si lo hace en su propio negocio con fines de lucro es un emprendedor externo, puede comenzar desde cero, adquirir una empresa ya existente o comprar un franquicia, fabricar productos, ofrecer servicios o solo comercializar de forma diferente a al tradicional de un producto ya existente.

Capítulo 3. Marco Teórico de la Administración

3.1 Definición

“Es el proceso de planificación, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas” [7] (J. A. F. STONER, R. E. FREEMAN & D. R. GILBERT JR.)

La administración es un conjunto de técnicas para la coordinación de recursos con el objetivo central de llevar por el rumbo deseado una organización. Se aplica a todo tipo de corporación, se preocupa del rendimiento, es decir de la eficiencia y la eficacia y se logra con el esfuerzo de todos los que participan en los objetivos que persigue la organización.

3.2 Características

Las principales características son:

- **Su universalidad.** Es decir que se aplica dondequiera exista organización, tanto formal como informal.
- **Su unidad temporal.** Esto es, que aunque se distingan etapas y/o fases de la vida de la organización, la administración, se da en todo, en mayor o menor grado.
- **Su especificidad.** Es decir no se puede confundir con otras ciencias, pero si puede auxiliarse de ellas.
- **Su unidad jerárquica.** Esto es que se tiene un solo cuerpo administrativo en forma vertical. Aunque existan ramas de jefaturas o departamentos en la organización.

3.3 Principios Generales

La aplicación de los principios que veremos a continuación, están enfocados a la simplificación del trabajo en la empresa.

Según Henry Fayol, quien fue uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, ésta puede resumirse en 14 puntos:

- **División del trabajo.** Conlleva a la especialización del trabajo, lo que produce eficiencia¹.
- **Autoridad y responsabilidad.** Quien está avalado por un cargo, debe responsabilizarse por gestión.
- **Disciplina.** Respeto por los acuerdos para lograr obediencia.
- **Unidad de mando.** Cada empleado no debe recibir órdenes de más de un superior.
- **Unidad de dirección.** Los miembros de la organización deben trabajar para cumplir con el mismo objetivo o meta.
- **Subordinación del interés particular al general.** Los intereses de la organización son prioritarios en relación a intereses personal.
- **Remuneración del personal.** Los métodos de retribución por el trabajo debe ser justa y acorde a las tareas desempeñadas.
- **Centralización.** Es inversamente proporcional al tamaño de la organización. Cuanto más grande sea la organización menor será la centralización.
- **Jerarquía.** Se refiere a la cadena de mando, desde los más altos rangos hasta los más bajos. Siempre se debe respetar el conducto, dirigiéndose al inmediato superior/inferior.
- **Orden.** Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Con esto se evitan demoras en búsquedas de información y/o recursos.

¹ Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función o tarea.

- **Equidad.** Quiere decir respeto, justicia e igualdad de trato hacia todos los empleados.
- **Estabilidad del personal.** El personal debe tener tiempo suficiente para aprender y asimilar las tareas encomendadas. Los cambios deben efectuarse sin demasiada frecuencia para no perjudicar la moral del trabajador.
- **Iniciativa.** Se debe alentar al personal a realizar aportes que favorezcan a la empresa.
- **Trabajo en Equipo.** La unión del grupo de trabajo conlleva a lograr los objetivos interpuestos. La armonía grupal genera un ambiente de trabajo agradable.

3.4 Proceso Administrativo

Un proceso, es una secuencia sistemática de funciones para ejecutar actividades. En el caso de este proceso, los administradores, sin importar niveles ni funciones, deben ejecutar una serie de actividades interrelacionadas, que son, planear, organizar, dirigir y controlar, para así lograr los objetivos deseados.

3.4.1 Planificación

En este proceso se analizan metas y planes de acción. Se define qué es lo que pretende lograr la organización y como debe realizarse. Abarca el largo, mediano y corto plazo, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades que presenta la organización, así como las oportunidades y amenazas de la misma. (FODA²)

² La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

La planificación es una función fundamental para el proceso administrativo y sirve de base para las otras funciones, y para llevarlas a cabo se pueden realizar políticas, procedimientos, reglas, programas, presupuestos y/o proyectos.

3.4.2 Organización

Con ella se buscan los medios y recursos que nos permitan llevar a cabo la planificación y refleja la forma en como la empresa intenta cumplir los planes y metas interpuestas.

La organización es la función administrativa relacionada con la distribución y asignación de trabajos, a los distintos equipos y/o departamentos, así como la asignación de recursos necesarios para efectuar de forma eficaz esas labores, y lograr los objetivos.

3.4.3 Dirección

Es la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. La dirección influye en forma directa sobre las actividades de un trabajador, grupo o departamento, para que los esfuerzos que se realicen sean encaminados hacia el objetivo planteado en la planificación.

3.4.4 Control

El control representa el monitoreo y la evaluación de desempeño organizacional para verificar que las tareas se realizan de acuerdo a lo planeado, organizado y dirigido. También nos permite analizar y visualizar las desviaciones, con el objeto de tomar las medidas correctivas pertinentes, para el correcto logro de objetivos.

Capítulo 4. Contextualización de la Experiencia

4.1 Antecedentes del lugar de trabajo

4.1.1 Localización

La casa matriz y principales dependencias de Transvec Ltda. se encuentran ubicadas en el área territorial la III Región de Atacama, en la ciudad de Copiapó, específicamente en Avenida Copayapu N° 5357.

4.1.2 Historia

Transvec Ltda. se fundó el año 2001 por don Fernando Ramírez y don Enzo Ramírez. Su objetivo fundamental fue dar soluciones integrales en los campos de soldadura y corte de metales además de la protección personal del soldador.

Motivados por brindar una mejor atención a los clientes, se decide abrir un local comercial en la calle Vallejos N° 160-A de la ciudad de Copiapó, en el cual se mantendría a disposición un gran stock de soldaduras, máquinas de soldar, equipos de corte plasma, equipos oxiacetilénicos, discos de corte, elementos de protección para soldadores, además de todo tipo de accesorios relacionados al área de la soldadura, tales como, porta electrodos, pinzas tierra, cables, mangueras duales, conectores, torchas Mig, pistolas Tig, equipos de torchado y desbaste, etc.

En el año 2005, se crea un área de servicios, dando éstos a distintas empresas locales tan importantes como la Empresa Nacional de Minería y la Compañía Minera San Esteban. Entre sus principales actividades productivas del área mencionada, encontramos mantención, reparación y montajes de plantas.

A fines del año 2008, se amplían las fronteras de la empresa y se realiza la apertura de una maestranza, y con esto, se consigue atacar el segmento de reparación de equipos y maquinaria pesada. Trabajos que se realizan hasta el día de hoy.

4.1.3 Filosofía

Cada vez que empezamos y terminamos un trabajo, tenemos la seguridad de que fue una tarea bien realizada, puesto que cada uno de nuestros profesionales posee los conocimientos y la dedicación necesaria, para realizar de forma eficaz y eficiente el deber encomendado.

4.1.3.1 Visión

Ser reconocidos en la industria a nivel nacional, manteniendo una relación cercana con nuestros clientes, y hacer de nuestros proyectos, un compromiso hacia nuestros clientes, enfocándonos en mejorar cada día de forma sostenida y sustentable.

4.1.3.2 Misión

De acuerdo a Nicolás Majluf [8], la misión del negocio define el campo competitivo en términos del avance del negocio (productos, mercados, y localizaciones geográficas), así como las competencias únicas que determinan las capacidades claves del negocio. Las competencias únicas distinguen a la empresa del resto de sus competidores.

La misión de Transvec Ltda. es: Desarrollar reparaciones y proyectos de ingeniería de alta calidad, brindando plena satisfacción al cliente, enfocando al área de la construcción, área industrial y minera, a través del trabajo comprometido, íntegro y honesto.

Con todas estas características mantendremos en el tiempo, un desarrollo constante y sustentable.

4.2 Estructura Organizacional

La estructura, está orientada a generar autonomía y flexibilidad a todas las áreas de la empresa, de manera que, la organización pueda adaptarse a las variadas necesidades de sus clientes. Esto, sin perder de vista los mecanismos de control que son necesarios, para entregar un servicio profesional y alineado con la filosofía de Transvec Ltda.

La gerencia general es la responsable de las operaciones de la empresa, su desarrollo comercial y su administración.

El área de operaciones y servicios está enfocada a sectores específicos de la actividad industrial, y está encargada de conocer al cliente y saber interpretar sus requerimientos para así poder plantear soluciones que sean capaces de satisfacerlos. Esta área está fuertemente apoyada por personal especializado, para entregar soluciones a la industria.

La estructura dispuesta de la siguiente forma:

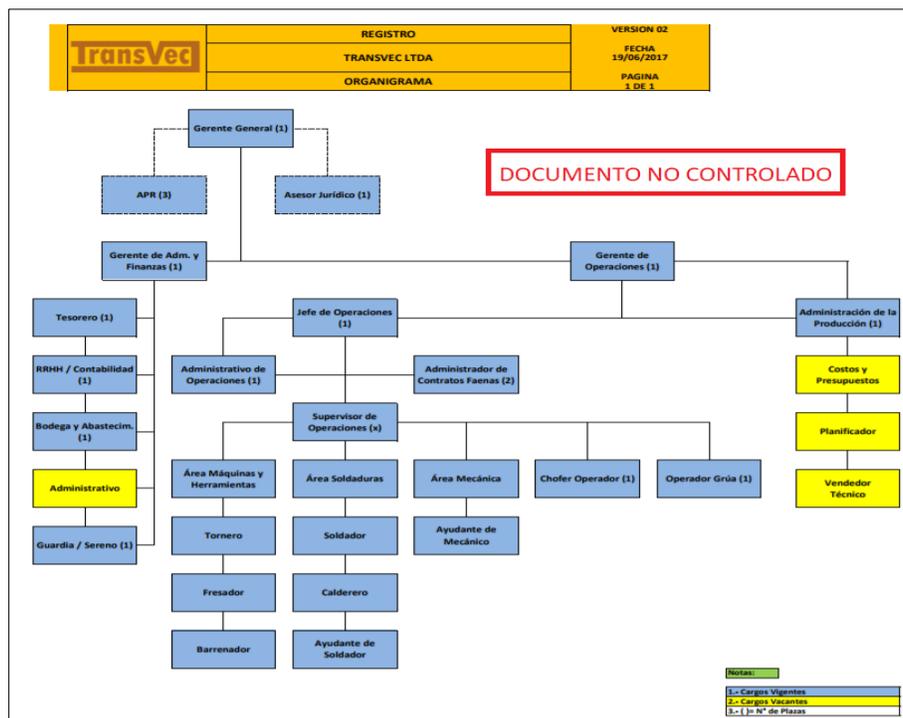


Ilustración 4-1. Organigrama de empresa Transvec Ltda.
Fuente. <http://www.transvec.cl>

Capítulo 5. Descripción de la Experiencia

5.1 Antecedentes de la experiencia y labores realizadas

La descripción de la experiencia, se desarrollará en forma cronológica y acorde al avance de la experiencia obtenida en los años de carrera.

5.1.1 El Emprendimiento

Hacia el año 2001, y por razones económicas, se decide realizar un negocio de ventas de soldaduras junto a don Fernando Ramírez. Fue en el mismo año en que formalizamos una sociedad de responsabilidad limitada.

El know-how en todo lo que respecta a soldaduras, estaba en poder de Don Fernando, pues trabajó por muchos años en el rubro. No obstante, mucho de ese conocimiento fueron adquiridos por el autor, mediante cursos que él mismo socio impartía, además del estudio de catálogos y libros que tenía en su poder.

A principio solo se realizaba compra y venta de equipos y soldaduras convencionales, con productos que se encontraban en mercado local. Poco a poco, estos negocios fueron incrementando su valor y cantidad, sin embargo dichas actividades comerciales se tornaron poco atractivas, por el poco respaldo que se tenía por parte de dichos proveedores en relación a precios y tiempos de entrega de los productos

Por lo anteriormente mencionado, se comienza la búsqueda de proveedores a nivel nacional e internacional y una vez realizadas las gestiones de negocio con ellos, se pudo optar a la apertura de un local comercial. Don Enzo Ramírez, se hace cargo desde la inauguración de dicho establecimiento, de las ventas, compras e importaciones de soldaduras especiales desde Estados Unidos, representando las reconocidas marcas Oxford Alloys y Washington Alloys. Desde Suecia y Brasil, realizamos importaciones de equipos de soldar marca ESAB[®], Eutectic Castolin[®] y MetAir[®].

La empresa adquiere también, la representación de la prestigiosa marca Manex[®], quienes fabrican elementos de protección personal (chaquetas, pantalones,

coletos, gorros legionarios y guantes de cuero) enfocados directamente al Soldador.

Dado al crecimiento de las áreas funcionales de la empresa, fue necesaria la evaluación para la adquisición de algún software que permitiera un crecimiento orgánico.

Si bien la administración aún se encontraba prácticamente concentrada en los socios fundadores, era necesario para una correcta y más fácil administración de las labores y personal que trabajaban en la organización.

La opción tomada, fue un software 100% Chileno, llamado Dimasoft, el cual nos permite llevar contabilidad, recursos humanos, inventarios y facturación, que eran las áreas a las que se debía ayudar y respaldar.



Ilustración 5-1. Software Gestión Comercial Dimasoft
Fuente. <http://www.dimasoft.com>

El sistema ofrecía en aquellos momentos, una variedad de informes, los cuales, por medio de simples pero eficientes pantallas permitían obtener los listados de ventas, compras, inventarios, etc., desde distintas perspectivas, según las opciones que se seleccionen al momento de solicitar el informe. Además estos informes podían ser exportados a distintos formatos como Excel, Acrobat PDF, Word entre otros en forma rápida y fácil, para posteriores análisis por parte de la gerencia general.

5.1.2 La Administración

La administración del negocio hasta estos instantes, estaba prácticamente centralizada en los socios, y principalmente se dividía en una labor contable y tributaria, como también, en la gestión de compra y ventas que se desarrollaba por la naturaleza del mismo.

Para el año 2005, uno de los principales clientes de la empresa, era la Fundación Hernán Videla Lira, de propiedad de la Empresa Nacional de Minería ENAMI, pues utilizaban gran cantidad de soldaduras para la reparación de componentes de dicha planta, específicamente la reparación de Ollas y Labios de Convertidor. Esas reparaciones debían ser efectuadas por una empresa externa y debido a la experiencia en el tipo de soldadura y la teoría de cómo realizar dichas reparaciones, fue que resolvimos participar en la licitación para la “Servicio de reparación y reacondicionamiento de ollas y labios de convertidores”, obteniendo por dos años aquel contrato.

De la misma forma, hacia el año 2006, se estudió la licitación de “Mantenimiento estructural planta de chancado planta San Esteban Primera”, adjudicando por un período de 1.5 años.

A fines del año 2007, cursando aun estudios en la Universidad de Atacama, y como refuerzo a algunas de las asignaturas aprobadas, la gerencia general solicita la evaluación un proyecto, mediante distintas metodologías VAN³, TIR⁴ y PRI⁵ [9] con el cual se podría incrementar la venta de servicios y la cantidad de posibles clientes. El proyecto incluía innovación en el área de reparación estructural, metalización mediante rociado térmico Arc-Spray y recuperación dimensional de componentes de maquinaria pesada. El proceso mencionado anteriormente, no se encontraba disponible en la ciudad de Copiapó, tampoco en la región de Atacama,

³ “El valor actual neto (VAN) es un indicador de la rentabilidad de un proyecto, que señala cuánto se ganaría al hacerlo por sobre la rentabilidad que se le exige al proyecto y después de recuperada la inversión. O sea, si este resultado fuese 0, el proyecto es satisfactorio, porque da al inversionista justo lo que quiere ganar y le permite recuperar todo lo invertido”.

⁴ “Tasa interna de retorno (TIR), mide la rentabilidad como porcentaje”.

⁵ “El periodo de recuperación de la inversión (PRI), tiene por objeto medir en cuánto tiempo se recupera la inversión, incluyendo el costo de capital involucrado”.

lo que en su momento fue una gran oportunidad y una de las grandes fortalezas de la evaluación, y que permitiría diferenciar del resto de la competencia. Con todo ya resuelto se decide la apertura de una maestría, y con ello, pudimos atacar el segmento de reparación de equipos de gran tonelaje que se utilizan en minería, como también reparación de equipos de planta y bombas de faenas mineras.

El proceso de rociado conduce dos alambres eléctricamente energizados (positivo y negativo) hacia una pistola, los pone en corto circuito y provoca su fusión a una temperatura superior a 5.550° C. Aire comprimido atomiza el metal fundido y lo proyecta hacia la superficie a recubrir.

Existen materiales de aporte en una amplia gama de propiedades físicas y químicas y una vez aplicados, presentan mínima porosidad, una excelente adherencia, y pueden ser mecanizados o rectificados en torno paralelo, según sea su dureza.

Debido al insignificante aumento de temperatura en el metal base, no hay cambios metalúrgicos ni deformaciones.



Ilustración 5-2 Máquina ArcSpray MetAir400.

Fuente. <http://www.transvec.cl>

El campo de aplicación es extenso, ya sea en reconstrucción dimensional o en recubrimientos anti-desgaste en minería, en equipos mineros y agrícolas, en plantas metalúrgicas, en la industria química, etc.



Ilustración 5-3. Soporte Trunion de Cargador Frontal CATERPILLAR 994F, en proceso de reparación mediante rociado térmico ArcSpray. Se pueden ver el antes y el después de metalizado y rectificado a medidas nominales de fábrica, según manual de partes.

Fuente. <http://www.transvec.cl>

Comenzando el tercer trimestre del año 2008, se inaugura la división Maestranza, y con ello las áreas funcionales necesitaron de mejor y mayor infraestructura y mayor dotación de personal.

Para la apertura de la maestranza, el autor toma el rol de Gerente de Operaciones, con lo cual se hace cargo de la adecuada gestión de operaciones y costos, optimización de los procesos, y la supervisión general del personal a cargo de dicha gerencia. También dirigir el correcto funcionamiento del taller para la ejecución de actividades y coordinación de los trabajos solicitados por los clientes. El ejercicio en este cargo es realizado hasta marzo de 2015.

El gran problema que se generó a los pocos meses de la apertura de la Maestranza, fue la cantidad de información que se empezó a manejar. Era demasiada para el sistema informático que se implementó en un principio, y además no entregaba la información en los formatos y/o informes requeridos. Por

esta razón, se adquirió nuevo sistema ERP⁶ (Enterprise Resource Planning) Business de Softland, con objetivo de aumentar la competitividad y desempeño de la empresa, también para reducir costos y tomar decisiones más acertadas, debido a su escalabilidad, modularidad, y robustez.

Si bien, el software tenía las ventajas y características antes mencionadas, debió ser implementado de forma gradual, pues se necesitaba de toda la información de la empresa para ser volcada al sistema y con ello un programa de capacitación para el ingreso de dichos antecedentes y el correcto uso y obtención de información que el ERP entrega.

Las áreas funcionales que impulsamos al uso e implantación del ERP corporativo fueron las siguientes:

- **Área de Operaciones.** Para el registro de presupuestos y el control de estos, utilizando los módulos *Gestión de Proyectos* y *Presupuesto y Control de Órdenes de Trabajo*.

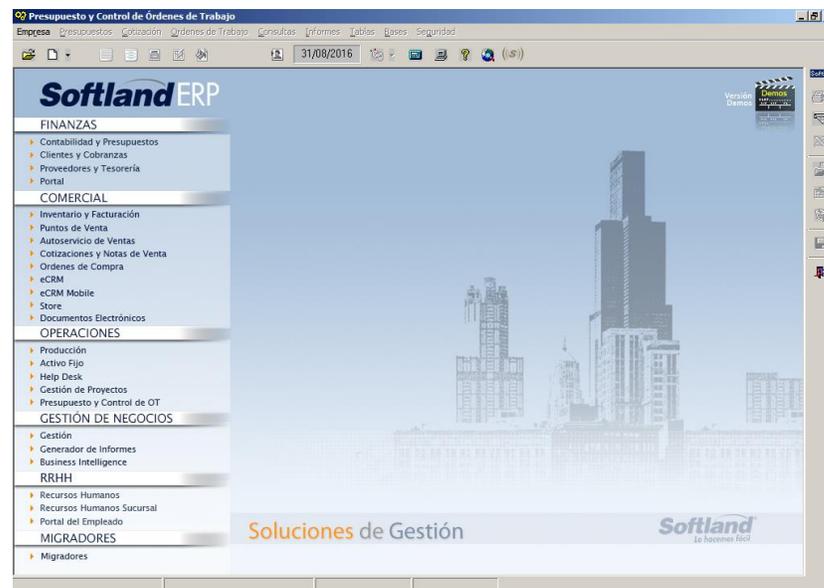


Ilustración 5-4. Módulo Presupuesto y Control de OT
Fuente. <http://www.transvec.cl>

⁶ Sistemas de información gerenciales que integran la información de una compañía. Típicamente manejan información sobre la producción, inventarios, facturación, recursos humanos y contabilidad.

- **Área de Recursos Humanos.** El módulo de *RRHH*, está orientado al manejo y administración del personal, tanto en lo relativo al pago de remuneraciones y leyes sociales, como al control de préstamos, vacaciones y control de asistencia, entre otros.

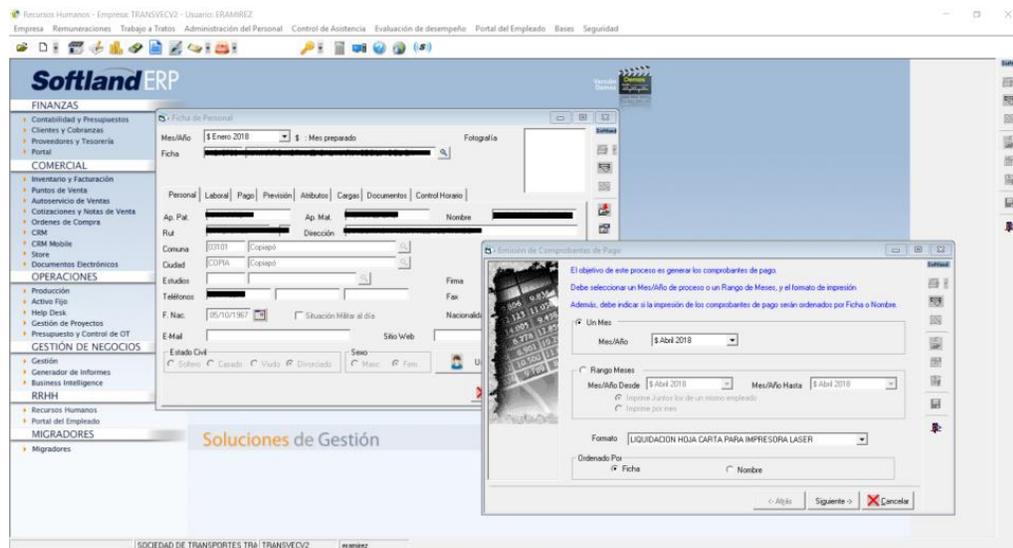


Ilustración 5-5. Módulo Recursos Humanos

Fuente. <http://www.transvec.cl>

- **Área Comercial.** Módulos de *Cotización y Notas de Ventas, Órdenes de Compra*, para realizar seguimiento de las compras, proveedores, precios, etc. para una eficaz negociación., además de *Inventario y Facturación*, nos permiten el preciso control de las entradas y salidas de mercadería desde y hacia las distintas bodegas y/o faenas de la empresa, como también manejar adecuadamente los niveles de inventario y entregar toda la información para la administración de éstos. También nos permite efectuar todos los movimientos relativos a las ventas, obteniendo las estadísticas necesarias para la toma oportuna de decisiones.

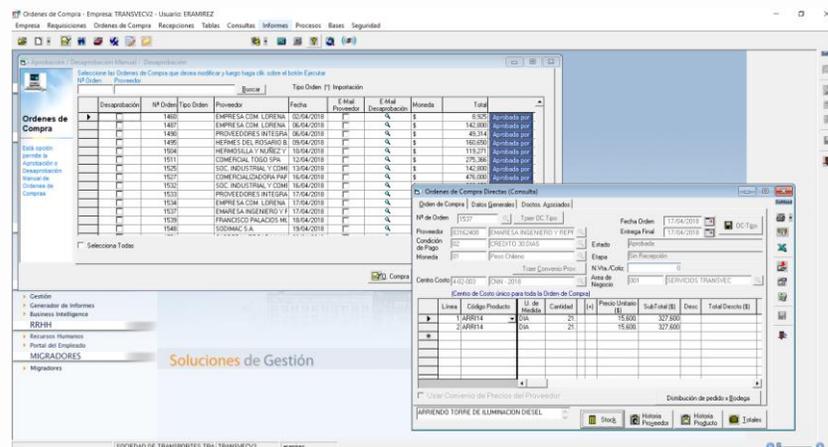


Ilustración 5-6. Módulo de Órdenes de Compra
Fuente. <http://www.transvec.cl>

- Área Finanzas.** Para el manejo de información financiera y contable, contamos con los módulos de *Proveedores* y *Tesorería*, para control de las cuentas por pagar, emitir cheques a proveedores, proyectar flujos de vencimientos, y todo lo necesario para la administración de los acreedores. El módulo *Clientes y Cobranzas*, con el cual se lleva el control de las cuentas por cobrar, efectuar cobranzas y obtener una serie de reportes con el fin de lograr una adecuada administración de los deudores, y el módulo de *Contabilidad y Presupuesto*, para el correcto control de cuentas contables, centro de costos, libros, balances, cuadro de auxiliares, etc.

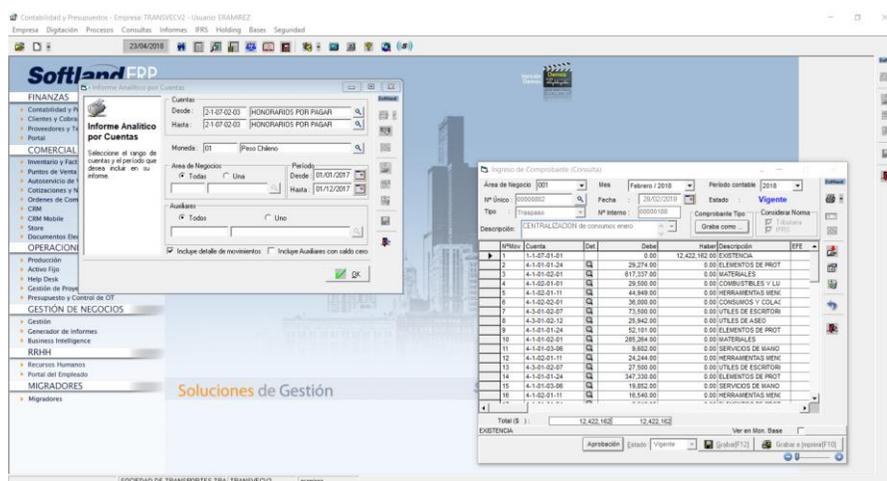


Ilustración 5-7. Módulo de Contabilidad y Presupuesto
Fuente. <http://www.transvec.cl>

Debido a la necesidad de incrementar la satisfacción de nuestros clientes e implementar mejoras continuas en los procesos administrativos y operacionales de la organización, se decide realizar la adecuación de un SGC⁷ (Sistema de Gestión de Calidad). Otros elementos que se tomaron en cuenta para realizar la adecuación de la norma ISO9001:2008 en la empresa, era que promovía una mayor participación de los empleados, buscando que ellos estuvieran cada vez más comprometidos con sus labores, pues, son ellos los que trabajan en cada proceso y saben de primera fuente, cómo funcionan las distintas áreas y cómo es su funcionamiento, conduciendo a una mejor la productividad y al aumento de la calidad de los procesos y productos.

Otro factor importante, fue la de mejorar la imagen y credibilidad antes los clientes, pues ya contar con una certificación ISO9001, genera un mayor nivel de confianza y aceptación frente a la competencia, y por ende resulta ser una buena herramienta de marketing. También se lograrían procesos sistemáticos que ayudarían a reducir errores y aumentar la rapidez con la cual se solucionan los mismos.

Como solicita la Norma ISO9001, y a pedido de la gerencia general de la compañía, se participa como representante de gerencia, independiente de las otras funciones que se desempeñan dentro de la organización, llevando a cabo el liderazgo del proyecto de consultoría en colaboración con Alejandra Elías Alcota – Consultores, para la generación de toda la documentación del sistema de calidad. La idea de esta documentación, era que fuese sencilla, práctica y operativa para evitar la burocratización dentro de la organización.

⁷ Sistema de Gestión de Calidad. “...una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – UN CAMINO HACIA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PARTE I (2009). Recuperado el 01 de enero de 2018. <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Se generan entonces, la *Política de Calidad* y el *Manual de Calidad*. También generamos los procedimientos obligatorios exigidos por la norma (*Control de Registros, Control de Documentos, Control de no Conformidades, Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Revisión de la Dirección*), y todo los otros consideramos necesarios para el correcto funcionamiento y control de la administración y operación, tales como procedimientos de mantenimiento, de recursos humanos, de compras, etc.

En marzo del año 2015, la región de Atacama sufrió una gran catástrofe natural. El exceso de aguas lluvias caídas en la zona cordillerana, causaron aluviones en prácticamente todas las ciudades de la región.

Específicamente en Copiapó, la empresa Transvec se vio fuertemente afectada por el mismo, al estar ubicada cerca de uno de los puntos críticos de desborde de la llamada Defensa de Paipote.

Pasado ya el caudal de agua, que llegó a cerca de 1,5 m de altura, aproximadamente un metro de barro fue el acumulado en la totalidad de sus instalaciones de unos 5500 m², afectando galpones, patios, bodegas y oficinas.

Debido a la situación, la compañía debió cerrar sus puertas y producción por alrededor de 4 meses. Algunos trabajos en faena continuaron, sin embargo fue un gran golpe a las finanzas de la empresa.

La fuerza laboral, comprendió la difícil situación en que se encontraba la empresa y ayudaron con entusiasmo y desinteresadamente, al retiro de barro y escombros, con el fin de reabrir las instalaciones y comenzar nuevamente a atender a los clientes.

Hacia este punto, la labor de Gerente de Operaciones fue traspasado a quien en ese instante estaba a cargo de las faenas fuera de la ciudad, y quien suscribe, toma la ocupación de Gerente de Administración y Finanzas.

Bajo esta nueva designación por parte de la gerencia general, el compromiso era a una serie de tareas, las que hasta la actualidad siguen en ejercicio:

- Dirigir la evaluación de los proyectos de la empresa y supervisar su efectividad en las unidades respectivas.
- Controlar los recursos financieros, en coordinación con operaciones y abastecimiento.
- Controlar el departamento de Recursos Humanos.
- Dirigir y planificar las políticas de seguimiento y cobranza.
- Planificar y dirigir la política de facturación.
- Proponer y controlar el presupuesto de ingresos y gastos de la organización.
- Confección de reportes financieros, para ser presentados a Gerencia General.
- Dirigir la función de contabilidad de la Empresa y asegurar la efectividad de las acciones de los responsables de Unidad respectiva.
- Análisis de cuentas y balances contables.

Capítulo 6. Conclusiones

Comenzar es difícil, a veces se hace por necesidad y otras por querer llevar adelante proyectos propios, y por eso emprender siempre es algo positivo, independiente que los planes, aspiraciones y propósitos se logren o no cumplir.

El ser un empresario independiente es un trabajo que exige estar completamente involucrado con ello. Disciplina, constancia, comunicación y presencia, además de trabajo en equipo, y por sobre todas las cosas, gusto por lo que se está haciendo, son en gran parte los factores que pueden ayudar a un emprendimiento exitoso.

Se debe empezar con lo que tenga a mano, invertir poco a poco y en función de las ganancias, ampliar horizontes. Es necesario tener una visión a largo plazo para realizar cada una de las proyecciones que se tienen como metas. Generar un plan de negocios que permita tener un enfoque claro hacia el mercado, hacia los clientes y también hacia la competencia, pues con ello se encontrarán las fortalezas y se podrá mejorar las debilidades del negocio.

El hacerse todo tipo de preguntas: ¿Qué hago? ¿Cómo lo hago? ¿Cuándo lo hago?, permitirán obtener, seleccionar e interpretar la información conseguida, y utilizarla de forma crítica y organizada, para conseguir finalmente las metas. Aprender y comprender los mecanismos básicos del funcionamiento de una organización y del mundo productivo en general, e implementar las unidades de control para una correcta administración de la empresa.

Con aptitud y actitud, iniciar nuevos retos y proyectos. Esto permitirá avanzar otro paso, e ir más allá de lo que se ya ha llegado. Nunca parar de pensar y buscar nuevas ideas e inicie nuevos caminos.

Referencias Bibliográficas

- [1] DEREK F ABELL; JOHN S HAMMOND. (1990). Planeación estratégica de mercado: Problemas y enfoques analíticos.
- [2] RAFAEL ALCARAZ. (2011). El Emprendedor de Éxito. 4ta Edición
- [3] ANTONIO KOVACEVIC; ÁLVARO REYNOSO. (2013). El Diamante de la excelencia organizacional. 2a. Ed.
- [4] JOHN KAO. (1989). Entrepreneurship, Creativity & Organization.
- [5] SÁNCHEZ-ALMAGRO, M. L. (2003). Perfil Psicológico del Autoempleado.
- [6] HANS SCHOLLHAMMER; ARTHUR H. KURILOFF. (1979). Emprendimiento y gestión de pequeñas empresas, 1ra Ed.
- [7] J. A. F. STONER, R. E. FREEMAN & D. R. GILBERT JR. Administración. 6ta Edición.
- [8] NASSIR SAPAG CHAIN. (2011). Proyectos de inversión. Formulación y evaluación 2a edición
- [9] NICOLAS MAJLUF. (1997) Estrategias para el liderazgo competitivo. Capítulo 3, pág. 77.
- [10] RAFAEL J. MATEO.C. (2009). Sistemas De Gestión De La Calidad – Un Camino Hacia La Satisfacción Del Cliente – Parte I. Recuperado el 01 de enero de 2018. <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-de>.