

CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL

Región de Coquimbo



Editoras

KARLA SORIA BARRETO Y GIANNI ROMANÍ CHOCCE



CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
Región de Coquimbo

CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL
Región de Coquimbo

Editoras
Karla Soria Barreto y Gianni Romaní Chocce

© Inscripción N° 244.694
ISBN N° 978-956-287-362-8

Primera edición
Septiembre 2014

Diseño interior, portada e impresión
Andros Impresores



CASOS DE ÉXITO EMPRESARIAL

Región de Coquimbo

Editoras

KARLA SORIA BARRETO  Y GIANNI ROMANÍ CHOCCÉ 



ROR

Proyecto apoyado por



Carmen de Andacollo

Teck

Índice

Agradecimientos	9
Prólogo	11
Introducción	13
Lily Paz: Pasta de emprendedora <i>Andrés Araya Rosales, Edgardo Cortés Caroca y Roberto Pizarro Díaz</i>	19
Buzines: Ropa deportiva y de trabajo para el norte del país, desde la Región de Coquimbo <i>Alejandro Abarca Muñoz, Flavio Sáez Fuentes y Héctor Muñoz Hernández</i>	29
Caso Pisco Waqar –tradición e innovación dirigido al segmento <i>premium</i> de <i>spirits</i> a nivel mundial– Empresa Pisquera Tulahuén Ltda. <i>Breezy Vallejos Valenzuela</i>	43
Sybilla Bozzolo: La señora de las flores. Parque Ecológico “La Gallardina” <i>Karen Vargas Santander, Sebastián Vega Espejo y Cristina Zepeda Alcota</i>	59
Wilug: Extinguiendo dificultades para alcanzar el éxito <i>Fernando Torres González y José Bakit San Martín</i>	69
Paulina Gálvez: una mujer que emprende desde la pasión <i>Neivi Molina de Rojas, Maritzaida Rojas Astudillo y Claudia Villalobos Huerta</i>	77
Raimundo Rencoret Ríos: Construyendo desde el esfuerzo <i>Andrés Álvarez Cortés, Carlos Varas Madrid y Mauricio Alfaro Castillo</i>	85
Roberta Zandonai: Innovación entre telas... <i>Carolina Araya Cordes y Carolina González Rivera</i>	95
Sergio Pino: Siempre un emprendedor	

<i>Margarita Pastén Olivares, Karen Quinteros Maturana y Javier Tapia Piñones</i>	101
Nueces del Choapa: creación de oportunidades en la agricultura <i>Viviana Arias Araya, Mauro Barahona Morales y Ximena Fernández Salgado</i>	107
Fabiola Rojas Rojas: Red de Hospedaje de Andacollo: el sueño de mujeres hecho realidad <i>Evelyn Masman Godoy y Loreto Urbina Maluenda</i>	115
El futuro sobre flores. Caso Gabriel Martínez, floricultor de Pan de Azúcar <i>Bárbara Veloso González y Pablo Sepúlveda Polgatti</i>	123
Auspiciadores.....	127

Wilug: Extinguiendo dificultades para alcanzar el éxito¹

Fernando Torres González y José Bakit San Martín 

Un día sentado en su despacho después de haber celebrado la inauguración de las nuevas instalaciones de Wilug, empresa que, dicho sea de paso, es la que presenta el mayor crecimiento en el mundo de la recarga de extintores y protección contra incendios en los últimos años en Chile, a Luis González Alquinta se le vino a la mente un pensamiento que, lejano en sus orígenes, generaba después de 34 años de camino las mismas ansias y fervor que en la década de los 80: Alcanzar un bienestar económico complementado con el desarrollo profesional, personal y, más difícil aún, familiar. Este era el gran sueño que acompañaba sus pensamientos cotidianos.

La labor que acaparaba su atención, junto a su esposa, hasta esa fecha era la de construir una familia centrada en valores. Sin embargo, el trabajo los llevaba por caminos distintos y la crianza de sus hijos les significaba gran demanda de su tiempo. Todo esto les afligía y a su vez desafiaba su creatividad, ingenio y capacidad de asumir riesgos, y de buscar una ocupación que les mantuviera juntos como familia.

Sus actuales pensamientos se remontaban a los difíciles momentos económicos, políticos y sociales que se vivían en



¹ Este caso fue preparado por José Bakit San Martín y Fernando Torres González, bajo la dirección de la profesora Gianni Romaní Chocce. ©Copyright 2013 Universidad Católica del Norte. Todos los derechos reservados. Financiado por Corfo Innova.



el país en la década de los 80, los que generaban una gran preocupación en él, tratando de brindar un buen pasar a su familia, exigiéndole gran demanda de tiempo y preocupaciones. Esta situación le restaba espacio al sueño de mantener a la familia junta, en algún proyecto que les permitiera el espacio de desarrollo personal y profesional que cada uno pudiera llegar a tener.

Los distintos esbozos de trabajos, hoy llamados emprendimientos, habían rondado de manera constante la mente de Luis desde hacía ya 34 años, poniendo a prueba su visión de futuro y su capacidad de resolver problemas. Rápidamente cada uno de los proyectos era analizado o más bien soñado, descartando aquellos fantasiosos y profundizando e investigando en los que aparecían interesantes ante el persistente sueño personal.

Ahora, tras 24 años desde la creación de Wilug y contando con una exitosa trayectoria, Luis estaba convencido de que su sueño debía continuar, en alianza con su descendencia y la descendencia de sus trabajadores. Aun así, no podía evitar que lo asaltaran algunas incertidumbres: ¿Tendría la empresa las fortalezas para persistir en el tiempo?, ¿se mantendría la familia unida en torno a su nuevo proyecto: “Wilug Forever”?

“Mi mayor mérito, mi mayor triunfo y alegría es estar junto a mi familia en este proyecto en las buenas y en las malas”.

Luis González Alquinta, el Emprendedor

Luis nació en Chuquicamata y desde temprana edad presentó un marcado interés por tomar desafíos y llevarlos a cabo con buenos resultados. Organizaba campeonatos de ajedrez y ping-pong, convocando a niños del mismo campamento minero y a otros que venían desde Antofagasta en el período estival, con el fin de buscar soluciones y alternativas novedosas de entretención en una localidad que no estaba diseñada para acoger menores. Hijo de minero, creció junto a una hermana y un hermano en una familia de clase media, en donde día tras día las ideas innovadoras se ponían al servicio de problemas domésticos, como vivir en casas sin baños ni

duchas, para lo cual debían caminar hasta la esquina de su cuadra por servicios higiénicos y dos cuadras por duchas. Inquieto por surgir en su vida, asumió que los estudios eran una herramienta fundamental para el desarrollo de cualquier proyecto.

Así, una de sus primeras metas fue ingresar al Liceo de Calama, de donde egresó en 1969. Ya a los 19 años de edad, Luis había dado sus primeros pasos hacia el empresario que es hoy, triunfando en lo que él mismo reconoce y destaca como su primer emprendimiento: la conquista de Rosa, su actual esposa, a quien conoció en el Liceo. El reto le obligó a poner en juego sus habilidades personales de simpatía, audacia, perseverancia y esfuerzo, las que, mezcladas con un tinte de pasión, creatividad e innovación en su acercamiento, hicieron de este desafío el inicio de un proyecto de vida exitoso.

“La característica debe estar en que nunca dejes que los obstáculos te venzan”.

Después de una corta estadía en la ciudad de Antofagasta, donde cursaba la Carrera de Minas en la Universidad Técnica del Estado, Luis dejó la región y se embarcó hacia Coquimbo siguiendo a Rosa, quien se encontraba en la ciudad puerto cuidando la casa de sus padres. Una vez inserto en la región, Luis comenzó la búsqueda de trabajo, logrando emplearse como auxiliar de farmacia en el Hospital de La Serena y retomando de manera complementaria sus estudios, ahora en el área de Prevención de Riesgos en la UTE en jornada vespertina.

Durante ese periodo y en medio de los ajetreados días de estudio y trabajo, una curiosa situación le acontecía a Rosa en el hogar mientras se dedicaba a sus labores de dueña de casa. Constantemente era interrumpida por personas desconocidas que tocaban a su puerta y consultaban por la venta de huevos. La explicación radicaba en que, anteriormente, en aquella dirección vivía una señora que vendía huevos y era reconocida por esa labor en el vecindario, pero hoy esa clientela molestaba a Rosa y Luis constantemente. Ante esta situación, Luis vio una oportunidad y decidió comercializar huevos, solo para atender a este segmento de clientes que

tocaba su puerta día a día. Aprovechando su traslado diario para trabajar en el Hospital de La Serena, compraba huevos a un cierto valor en el mercado de La Recova y se los traía a su esposa para que ella los vendiera a quienes tocaban a su puerta. Esta decisión fue todo un acierto, porque dio continuidad a un negocio ya existente y además logró incorporar nuevos clientes.

La finalización de su Carrera de Prevención de Riesgos en la Universidad Técnica del Estado y el ejercicio profesional de esta le permitió a Luis González, dada la versatilidad y transversalidad de las diferentes actividades productivas y de servicios, la oportunidad de trabajar en el Servicio de Salud y la empresa manufacturera Lanera Austral. Sin embargo, en medio de los tiempos turbulentos que transcurrían en los años 80, Luis perdió su trabajo a causa de la quiebra de Lanera Austral, lo que le obligó a buscar una nueva ocupación.

Fue así como, en 1983, transformó una de las habitaciones de su hogar en otro de sus emprendimientos, instalando un quiosco de abarrotes en el que inicialmente solo se ofrecía confites y cigarrillos sueltos. Sin embargo, Luis lo veía como una oportunidad, dadas las características del barrio. “El Regalón” fue el nombre que Luis y Rosa dieron a su negocio. Un día, uno de los clientes observó a Luis hablando por teléfono, aparatos que no eran muy comunes por esos años, y le solicitó que se lo prestara, porque tenía una emergencia. Fue esta misma persona la que se encargó de promover el servicio de teléfono que tenía “El Regalón”, generando nuevos clientes para su negocio. El aprendizaje de Luis y Rosa no quedó solo en estas acciones, sino que lograron escuchar lo que sus nuevos clientes les pedían y fue así como dejaron de lado los confites y empezaron a comercializar fideos, salsas e incluso frutas y verduras.

“Independiente de la condición social es posible emprender; independiente de los dineros y recursos es posible emprender; independiente de las capacidades que tú tengas es posible emprender”.

Luigi González Tamsec, Hijo

Transcurrido 1984, las cosas parecían mejorar para Luis, ya que fue contratado en la Pesquera San José para hacerse cargo del Departamento de Prevención de Riesgos. Sin embargo, la calma y la tranquilidad que entregaba el trabajo en una gran empresa prontamente se vio interrumpido por la comezón del emprendimiento. Así, manteniéndose en su lugar de trabajo, decidió embarcarse en un nuevo negocio junto a un amigo y colega de profesión, con el cual montaron una empresa informal para atender una necesidad muy sentida en el gremio de los prevencionistas de riesgos, consistente en dar respuesta al deficiente y poco profesional servicio de recarga y mantención de extintores de incendio en la región de Coquimbo.

Es así como, con pocos recursos, lograron adquirir los equipos con los que iniciaron su servicio de recarga de extintores, siendo sus primeros clientes Coca-Cola y el Hospital de La Serena. Sin embargo, a poco andar la empresa, los socios llegaron a la conclusión de que tenían distintas formas de trabajar y decidieron poner fin tempranamente a la sociedad, dividiéndose los pocos equipos e insumos que tenían. Al cabo de unos meses, Luis González recibió el inesperado llamado de sus clientes (Coca-Cola y Hospital de La Serena) solicitando, casi con un tono de exigencia, el servicio de recarga iniciado el año anterior.

Esta situación fue recibida de muy buena manera, ya que revivió en Luis el deseo de dar vida a esta oportunidad de negocio. Para ello generó una alianza estratégica con su esposa, quien lo apoyó y complementó en la gestión del negocio, dando de esta forma los primeros pasos hacia lo que hoy es su gran emprendimiento familiar.

Se hace realidad un sueño: La creación de Wilug

Convencido de que innovar y aprovechar las oportunidades que se presentaban eran un camino de crecimiento personal y profesional para él, y en este caso también para su familia, Luis González decidió embarcarse en el emprendimiento que a la larga le daría reconocimiento a nivel nacional e internacional. Claro está que para esa fecha esto era solo un sueño, un puñado de buenas intenciones, las cuales eran creadas por él.

Uno de los elementos que motivaba a Luis era el hecho que, desde su profesión como ingeniero en prevención de riesgos (carrera que había estudiado en la Universidad Técnica del Estado mientras trabajaba paralelamente como auxiliar de farmacia en el Hospital de La Serena), ya en la década de los 80 había observado que el negocio de la venta y recarga de extintores mostraba una dinámica bastante artesanal, lo que dejaba suficiente espacio para profesionalizar dicha actividad.

Al respecto comenta: “La deficiencia en el servicio de extintores era una realidad latente. La oportunidad estaba esperando que alguien se hiciera cargo. Lo asumí con propiedad, había que darle a este rubro el sitio que se merecía: una empresa confiable que se preocupara de la prevención contra incendios de sus clientes”.

De manera que puso nuevamente en marcha sus habilidades personales, lo que para él a esta altura era habitual, para ver cómo podía revertir y convertir en un negocio esta deficiencia en el mercado de los extintores. A partir de sus primeras observaciones se dio cuenta que eran los clientes quienes debían dirigirse a las empresas de extintores a realizar las recargas y mantención de sus extintores; además, el servicio no era sistemático y no aseguraba el buen funcionamiento de los extintores. En otra de sus observaciones Luis pudo identificar que, en la mayoría de los lugares donde contaban con extintores (oficinas, talleres industriales, faenas mineras, etc.), el personal no sabía cómo usarlos en caso de presentarse una situación de emergencia.

Como resultado del análisis del funcionamiento del negocio de la recarga y mantención de extintores, Luis decidió generar un nuevo modelo de negocios. La gran transformación apuntaba a convertirse en actor protagonista en las gestiones que tuvieran que ver con la recarga y mantención de extintores de sus clientes. De esta forma sería él quien asumiría la responsabilidad de ir a las empresas para ofrecer ambos servicios. Al convertirse en un apoyo para la gestión de empresas atendidas, ayudaría a sus clientes a focalizarse en sus negocios particulares.

Otro elemento diferenciador que Luis incluyó en sus servicios fue un registro de fecha y planificación de la próxima atención, basándose en el cumplimiento de la legislación

vigente, entregando además una capacitación en el uso de extintores a los trabajadores de las empresas contratantes, lo que entregaba un valor agregado al servicio.

Así es como en 1989 nació Wilug, nombre formado de la unión de las primeras letras de los nombres de sus hijos Wilson y Luiggi, y del apellido de la familia González, reflejando el espíritu de una empresa familiar en la que cada uno era protagonista de su crecimiento y evolución. Este equipo familiar se constituía por el control financiero que realizaba su esposa Rosa Tamsec, y el camino que siguieron sus hijos Wilson González, técnico superior en prevención de riesgos, gerente de operaciones realizando trabajos en terreno y encargado del contacto directo con el cliente; y Luiggi González, ingeniero civil industrial, quien realiza funciones de controlador general de la empresa. Bajo estas funciones se estructuró la gestión y el funcionamiento general de todas las áreas de la empresa.

Si bien Luis es quien tenía el espíritu y la visión emprendedora, estos se vieron sustentados y potenciados por su familia, que se alineó en su camino y tomó los sacrificios y triunfos que conllevaba el emprendimiento de un sueño.

“Hoy en día a estas empresas se les conoce como aliados estratégicos o colaboradores”.

Esta manera de realizar las cosas fue lo que le permitió a su emprendimiento Wilug Ltda. posicionarse en el mercado y proyectarse en el futuro. Su espíritu emprendedor y ansias de agregar valor a su servicio transformó a Wilug Ltda. en un aliado estratégico de sus clientes, debido al registro de las recargas y mantención de extintores que había generado, que le permitía realizar el servicio de manera oportuna y eficaz.

En 1991, para mejorar el proceso de la carga de extintores, importaron desde Alemania equipos de recarga para polvo químico seco y halón. En la ocasión invitaron a un vecino y amigo, Carlos Yusta, quien por su cargo público de Concejal de Coquimbo, pudo convocar a la prensa e invitar a autoridades a la inauguración de los nuevos equipos. Frente a la necesidad de ir en búsqueda de nuevos clientes, en 1999 realizaron

junto a CORFO y SERCOTEC la planificación estratégica y evaluación financiera de la empresa, considerando como ejes el sector minero y el área de la capacitación. Producto de esta estrategia se logró cerrar contratos con las mineras El Indio, El Abra, Disputada de Las Condes y Los Bronces.

Ante un nuevo mercado como el minero, con altas exigencias procedimentales y legales, decidieron participar en un Proyecto Asociativo de Fomento (PROFO) de CORFO junto a otras cinco empresas, para lograr la implementación y certificación de la Norma de Calidad ISO 9001, siendo una de las primeras empresas en el rubro en lograr dicha acreditación. Pero esto no fue suficiente: con sus propios esfuerzos y con la ayuda de CORFO, pudieron certificar la Norma de Seguridad y Salud Ocupacional OSHAS 18.001 y la Norma de Medio Ambiente ISO 14.001. En la actualidad cuentan con la certificación del sistema de gestión, constituyendo una empresa ejemplar por su gestión con sus clientes y siendo muchas veces premiada a nivel regional, nacional e internacional.

Otros de los hitos generados por la empresa Wilug Ltda. consiste en que, siempre procurando una buena relación con sus clientes, desde 1996 mantiene una plataforma digital que le permite interactuar de manera virtual con sus clientes y a estos acceder a sus diferentes servicios y productos.

Las áreas que abarca Wilug Ltda. son las siguientes:

- Carga y recarga de extintores;
- Servicios en terreno;
- Venta de elementos de protección personal y equipos contra incendios;
- Asesorías de ingeniería en control de incendios;
- Servicios y contratos mineros;
- Capacitación.

Este modelo de negocio fue aumentando el número de clientes, que en estos momentos ascienden a más de 1200 empresas, contando con 152 trabajadores directos y 55 trabajadores indirectos. La empresa ha crecido desde las oficinas ubicadas en su propia casa, con las instalaciones de Wilug en el Llano de Coquimbo, a sus actuales y modernas dependencias en el barrio Industrial de Coquimbo.

Son hitos que han marcado el crecimiento y reconocimiento de esta empresa regional, y que permiten generar nuevos emprendimientos para poder abordar su crecimiento. Así, se ha creado una constructora para poder realizar las obras civiles de los proyectos de instalación de redes húmedas y secas contra incendios; una empresa de contabilidad que, por medio de programas computacionales, sirve a Wilug, pero que también da servicios a otras empresas; una empresa que da servicio de arriendo de vehículos para propósitos internos y externos; y el Colegio San Luis que, con un carácter de fundación, cumple la función social de apoyar a los trabajadores de Wilug para que puedan completar sus estudios y capacitarse.

Wilug ya no es solo una empresa regional: hoy cuenta con oficinas en Calama, Copiapó, Santiago y en Coquimbo, donde está la casa matriz.

“Durante todos estos años CORFO nos acompañó, en cada uno de los pasos que dimos como empresa”.

Agradecido, Luis González reconoce factores claves en el éxito de su proyecto dice: “La creencia en Dios, el amor por la familia, el agradecimiento por la cooperación y dedicación de nuestros trabajadores, y la preferencia que han tenidos nuestros clientes por Wilug”.

Los sueños de un emprendedor no se pueden detener

Los sueños van y vienen todos los días y uno no puede impedir que surjan, menos en la mente de un emprendedor. Es así como hoy la visión que tiene Luis y que desea imprimirle a Wilug, es que junto con ser una empresa familiar y un buen espacio de trabajo en el presente, estas dos características se mantengan en el futuro.

Por ello se encuentran delineando el nuevo proyecto “Wilug forever, Wilug por siempre”, que supone proyectar a la empresa en el competitivo negocio de extintores y supresión de incendios en el mercado nacional e internacional. El proyecto contempla, junto a los aspectos comerciales y productivos,

trabajar de la mano de su familia y trabajadores que componen el principal eje para el éxito de la empresa.

Consciente de que debía cimentar las bases y darle solidez al proyecto Wilug Forever, Luis lleva nueve meses dándole forma y estructura, contando para ello con apoyo en asesoría contable (Roberto Galleguillos), asesoría tributaria (Raúl Cepeda), asesoría legal (Estudio Jurídico Arriagada, Hernández y Rojas Ltda.) y asesoría de estructura organizacional (Lucas Canga, U. Adolfo Ibáñez).

“¡Le estamos poniendo power al Wilug Forever!”, comenta con entusiasmo.

Y agrega que, como el sueño es proyectar a la empresa hacia el futuro, el desafío es contar con trabajadores altamente capacitados y comprometidos: en otras palabras, trabajadores de excelencia.

“La responsabilidad social empresarial comienza por casa”.

El sueño se hace apasionante cuando nuestro emprendedor, acompañado de su familia, decide que los candidatos a tomar las riendas del negocio serán los nietos de Luis y Rosa,

junto a los hijos y nietos de cada uno de los trabajadores que hoy engrandecen Wilug.

El ruido provocado por el teléfono celular posado en el escritorio devuelve a Luis al momento presente en su despacho y lo obliga a prestar atención al llamado entrante de un cliente que requiere de su ayuda. Con la amabilidad y empatía que lo caracterizan atiende la solicitud, aun cuando en su interior todavía le embargaban las emociones del sueño de su vida y la satisfacción de saber que lo ha cumplido, pero que ahora enfrenta el desafío de contar con trabajadores altamente capacitados y comprometidos con la empresa, para que su nuevo proyecto Wilug forever sea exitoso.

Preguntas sugeridas para el análisis del caso

1. Quién es Luis González?, ¿Qué es lo que hace?, ¿A quiénes conoce?
2. ¿Qué características emprendedoras posee el emprendedor?
3. ¿Qué principios de emprendimientos refleja el caso?
4. ¿Qué debería hacer Luis para continuar con su emprendimiento?

Auspiciadores

Universidad Católica del Norte

La Universidad Católica del Norte, fundada en 1956, sustentada en los valores del Humanismo Cristiano, tiene como misión la constante búsqueda de la verdad para contribuir al desarrollo de la persona, de la sociedad y de la herencia cultural de la comunidad mediante docencia, la investigación y la extensión y ha incorporado el emprendimiento como una de las competencias a desarrollar en sus alumnos fomentando la creatividad, eficiencia y corresponsabilidad, en la perspectiva de los conceptos de sustentabilidad, solidaridad y bien común.



Teck Carmen de Andacollo

Teck Carmen de Andacollo es una operación minera de cobre a rajo abierto ubicada en la comuna de Andacollo, Región de Coquimbo. Dentro de sus prioridades está aportar con el desarrollo sustentable de la zona y, por lo mismo, una de sus líneas de acción está vinculada al ámbito de emprendimiento por medio de iniciativas como fondos concursables, capacitación y trabajo con las empresas colaboradoras para fortalecer sus competencias. Es en este sentido, que apoyó la realización de este curso de casos de emprendimiento de Universidad Católica del Norte con el propósito de seguir potenciando e incentivando destacados proyectos emprendedores.

¡Felicitaciones a los emprendedores destacados y a los autores de los casos de éxito empresarial!

Carmen de Andacollo

Teck

Xstrata Copper-Proyecto El Pachón

El Pachón es un proyecto minero que contempla desarrollar una mina de cobre y molibdeno, cuyo depósito mineral se encuentra ubicado en la cordillera de los Andes, límite entre Chile y Argentina, en el departamento de Calingasta, provincia de San Juan, República Argentina.

Si bien la totalidad del yacimiento se encuentra en territorio argentino, el proyecto propone exportar los concentrados de mineral de cobre desde la provincia de San Juan hacia mercados asiáticos. Esto demandará la instalación de infraestructura para el transporte y el filtrado del concentrado de cobre que se instalarán en la provincia de Choapa, Región de Coquimbo, Chile, para luego embarcarse por un puerto del Pacífico.

En Argentina, su diseño contempla el emplazamiento de las instalaciones de la mina, la planta de procesamiento e infraestructura de campamento y caminos de acceso.

Será operado por Xstrata Copper, cuarto productor de cobre a nivel mundial, por medio de dos empresas: Xstrata Pachón S.A., con sede en San Juan, y Pachón Transportes y Servicios Limitada, en Chile.

