

PIENSALO

La vida y la empresa

f PiensaloAR

@PiensaloAR

Número 15 - Marzo 2018 - Córdoba - Argentina

CEQUIMAP
Centro de Química Aplicada

Facultad de Ciencias Químicas - Universidad Nacional de Córdoba

cequimap@fcq.unc.edu.ar

www.cequimap.com.ar

Laboratorio Universitario

Asistencia Técnica en el ámbito de la Química

+54 351 5353857

Piénsalo

EDITORIAL

En esta edición N° 15 de Piénsalo Ángel regresa de sus vacaciones -que fueron realmente reparadoras- fundamentalmente por la serenidad y confianza que pudo depositar en su equipo cuando estuvo fuera de la empresa. A veces creemos que la distancia física nos puede alejar por unos días de la vorágine, pero el cambio en nuestro modo de pensar y de actuar es la herramienta que nos permitirá lograrlo de verdad.

Cuando los directivos se alejan de la conducción por algún tiempo, lo importante es asegurar que funcione la organización, que los procesos se cumplan y que se activen los distintos niveles de supervisión. Es que a "Murphy" le encanta atacar cuando los gerentes se van de vacaciones o se ausentan por alguna misión. El remedio principal para neutralizarlo es la **preparación constante**, esto es fundamental ya que nos ayuda a tomar mejores decisiones y, algunas de ellas, serán determinantes para el futuro de nuestra empresa o emprendimiento.

Gabriel Barchuk y **Jessica Nieto** (RUF Desarrollos), **Irene Presti** (INDEX - presidente de la Cámara Argentina de Impresiones 3D) y **Matías Ochoa** (Ciudad Empresaria) se prepararon y dieron el primer gran paso que los llevó el pasado 15 de marzo a inaugurar en **Ciudad Empresaria INNOVA LABS ISV** un laboratorio de robótica e impresión 3D, el primer centro tecnológico de innovación de estas características en Córdoba.

Piénsalo Argentina conversó con **Jessica Nieto**, cofundadora de RUF Desarrollos, una empresa que promueve innovación, eficiencia y aumento de la productividad para empresas por medio de la robótica y la automatización. Para este equipo de jóvenes empresarios la clave está en el proceso de co-desarrollo con los clientes.

Para estar bien preparados tenemos que tener en cuenta todos los "qué pasa si", por ejemplo, qué pasa si hay algún tipo de inconveniente en medio de la producción. Todo en una empresa debe estar previsto para que no haya sorpresas; las horas perdidas por improductividad son irreversibles y esta pérdida irreparable de eficiencia se traduce en una pérdida de rentabilidad.

Por eso **EISAIRE**, una industria cordobesa que se ocupa de sistematizar los tradicionales métodos de limpieza y tratamientos de superficies, se propuso que la **CALIDAD sea el elemento diferenciador de sus máquinas**. El factor clave es el **enfoque sistemático en procesos** y su correcta gestión. De eso conversamos con **José Luis Visconti**, socio fundador, responsable de Ventas y Finanzas de la Empresa y Mental Coach Deportivo de varios campeones cordobeses.

Dos conversaciones directas e imperdibles!!
Esperamos les resulte de utilidad



Alexis Traktman
Licenciado en Economía
Editor



Irina Traktman
Periodista - Locutora nacional.
Coeditora

La vida de Ángel
Historia de un empresario

Hoy: La Venta Interna

El éxito requiere a los campeones

"Demostrar paso a paso la solución, codo a codo con las personas hasta lograr su entendimiento pleno y aceptación"

■ Página 2



***Conversamos con Jessica Nieto**

Animarse a avanzar

Prepararse y tomar decisiones, el primer paso para llegar a la meta.

■ Página 3

***Conversamos con José Luis Visconti**

Buenos procesos para mejores resultados

Prever situaciones, prepararse y tener un buen proceso. Las claves para obtener los mejores resultados.

■ Páginas 3 y 4



DIPLOMATURAS

- **Gestión de Eventos Empresariales y del Tercer Sector**
- **Comercio Electrónico y Marketing Digital**
- **Estrategia y Dirección Ejecutiva**

Comienzan en abril

cursos@eco.unc.edu.ar
www.eco.unc.edu.ar



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

SE Secretaría de Extensión

UNC Universidad Nacional de Córdoba

La vida de Ángel

Historia de un empresario

La Venta Interna

El éxito requiere a los campeones

Las vacaciones fueron realmente reparadoras, fundamentalmente por la serenidad y confianza que Ángel pudo depositar en su equipo cuando estuvo fuera de la empresa. A veces creemos que la distancia física nos puede alejar por unos días de la vorágine, pero el cambio en nuestro modo de pensar y de actuar es la herramienta que nos permitirá lograrlo de verdad. En muchas oportunidades nos sentimos más inquietos y expectantes estando afuera que adentro.

Cuando los directivos se alejan de la conducción por algún tiempo, lo importante es asegurar que funcione la organización, que los procesos se cumplan y que se activen los distintos niveles de supervisión. Es que a "Murphy" le encanta atacar cuando los gerentes se van de vacaciones o se ausentan por alguna misión. El remedio principal para neutralizarlo es la preparación.

Ángel puso su atención en el piso de producción a través del amplio panel de vidrio de su despacho y recordó las conversaciones con su esposa Anita en las caminatas matinales por la playa. Pidió por el interno que Rubén, el gerente de Planta, y Roberto, el responsable de RRHH, subieran de inmediato a su despacho. A pesar de que se reencontraban después de dos semanas de ausencia, los saludos fueron protocolares. De hecho, el reloj anunciaba las 10 de la mañana y todos estaban demasiado ocupados con sus responsabilidades y con muy poco tiempo disponible para conversar.

Ángel inició la improvisada junta yendo derecho al tema que le interesaba tratar: "Muchachos, coincidirán conmigo en que la mejor manera de frenar a Murphy es la preparación". Tanto Rubén como Roberto asintieron con la cabeza y luego hicieron un gesto de fastidio, como preguntando *¿y para decirnos esto nos llamaste?* Ya acostumbrado a este tipo de reacciones, Ángel ignoró el reproche gestual y prosiguió: "Como ya saben, la preparación necesariamente involucra algunas etapas: lo primero es tener muy claro el mensaje que debemos transmitir a las personas que trabajan bajo nuestra supervisión. Lo segundo es cómo debemos transmitirlo para lograr que lo perciban beneficioso para ellos. Lo tercero es lograr que ejecuten los procesos según el criterio general de la empresa. Finalmente, necesitamos que la gente se apropie de los procesos y los aplique correctamente".

Ángel estaba a punto de proseguir cuando Rubén decidió hablar: "Ok Ángel, eso ya lo hicimos en varias oportunidades, pero resulta que si no estamos encima de la gente, el impulso autónomo inicial les dura lo que un suspiro y poco a poco vuelven a sus clásicas rutinas". Roberto se sumó diciendo: "Tal cual, hay muchas personas que no logran mantenerse en ritmo y regre-

san disimuladamente a sus propios métodos de trabajo, con los cuales se sienten más cómodos y seguros".

Ángel no quiere detenerse para analizar lo que acaba de escuchar. Es un tema muy conversado y fuente de todo tipo de controversias. Su experiencia indica que si ensaya alguna explicación en este momento sólo estará creando una mayor resistencia al cambio. Esta vez decide aplicar en sí mismo la "medicina" que acaba de "recetar"... al fin y al cabo la resistencia que experimentan Rubén y Roberto a la idea de implementar procesos no es para nada diferente a la que ellos mismos enfrentan con su gente al llevarlo a la práctica.

"Sin embargo, ustedes se formaron en la empresa caminando a mi lado... ¿o la memoria me falla?". Ambos asintieron y Ángel prosiguió: "Si queremos que la gente se involucre y subordine a los criterios sistémicos para lograr la autonomía, es hora de encarar con ellos el proceso de aprendizaje de la lógica completa de la solución. En otras palabras, es hora de volver a 'embarrarse las botas'. Se hizo un silencio prolongado y pensativo, tiempo suficiente para recordar una reflexión de Eliyahu Goldratt, que Ángel parafraseó a su manera: "La gente se resiste a los cambios sólo cuando no logra visualizar en qué los ayudan o benefician; pero si consideran que el cambio es provechoso para ellos, lo adoptarán sin dudarlo".

Con cierto entusiasmo Roberto acota: "Es el proceso de la venta interna. Si queremos que las personas se apropien de la solución, debemos resolver un verdadero problema y la forma de hacerlo es trabajar codo a codo con ellos hasta lograr un entendimiento pleno". Rubén se entusiasma con la conversación y aporta un ejemplo del piso de producción: "Sin dudas así funciona. Por ejemplo, cuando nosotros necesitamos que la gente aprenda a operar una máquina nueva, lo primero

que hacemos es vivir el proceso a su lado... nos 'ensuciamos' a la par de ellos y así no solo aprenden sino que adoptan una actitud más respetuosa del conocimiento de la línea de supervisores".

Frecuentemente la gente acepta la supervisión y el consejo de quienes demuestran su capacidad para trabajar y conducir. Cuando los jefes y responsables se involucran personalmente en los procesos de aprendizaje, todo fluye y los cambios son adoptados con mayor velocidad, se produce armonía y se eleva la autoestima y el nivel de toda la organización.

"Si están de acuerdo", prosigue Ángel: "Les pido que tanto ustedes como sus principales colaboradores se involucren y comiencen la tarea en silencio; sin anuncios ni estridencias, de manera tal de no iniciar un 'estado deliberativo' que a la larga puede convertirse en un freno de mano. Si queremos gente comprometida y subordinada a los objetivos de la empresa, con actitud responsable y participativa, debemos estar conectados con ellos y trabajar en equipo para conducir correctamente sus esfuerzos. Lo ideal es que todos podamos visualizar que si damos lo mejor nos beneficiaremos mutuamente... instalar la cultura que no puede haber derechos sin responsabilidad".

Cuando los gerentes y supervisores sólo notifican las medidas y luego exigen a las personas el cumplimiento de las reglas, no siempre logran sus objetivos. Es bueno que todos asuman su responsabilidad en el proceso de comunicación, y más aún quienes tienen un mayor nivel de autoridad. Si bien el control y la rendición de cuentas son condiciones necesarias, no siempre resultan suficientes para lograr la disciplina requerida. Para que las personas acepten subordinarse a las reglas del sistema, es preciso que los mandos altos y medios se ganen la confianza, lo que exige una entrega personal sin mezquindades, tanto de conocimiento como de atención. Dar el buen ejemplo es la vía más directa y efectiva para que la jefatura pueda construir un buen equipo.

El reloj marcaba las 10.15 y la junta ya había terminado. En tan sólo 15 minutos, tanto Rubén como Roberto estuvieron de acuerdo y se pusieron en marcha. La palabra bien usada tiene un poder inmenso, pero al sumarle un accionar coherente y comprometido de la conducción, los campeones que buscamos dentro de cada uno de nosotros y en nuestras organizaciones no tardarán en aparecer ■

Alexis Traktman
 Editor Piénsalo

1 - Autor del famoso best seller Internacional *La Meta* - Ed. Granica (entre otros). Creador de Theory Of Constraints®.



Conversamos con INNOVA LABS|SV (*)

ANIMARSE A AVANZAR

Prepararse y tomar decisiones, el primer paso para llegar a la meta.

Las personas tomamos decisiones constantemente, algunas veces sin darnos cuenta y -en otras ocasiones- enfrentando elecciones que serán determinantes para nuestro futuro.

Al decidir tenemos en cuenta los objetivos y las motivaciones, así como nuestras capacidades y recursos y si hemos realizado un buen proceso previo. Sea cual sea el resultado, siempre supondrá un aprendizaje que ayudará a mejorar nuestra capacidad para seguir tomando nuevas decisiones y progresar hacia el logro de las metas.

Gabriel Barchuk y Jessica Nieto (RUF Desarrollos), **Irene Presti** (INDEX - presidenta de la Cámara Argentina de Impresiones 3D) y **Matías Ochoa** (Ciudad Empresaria) se prepararon y dieron el primer gran paso que los llevó el pasado 15 de Marzo a inaugurar en Ciudad Empresaria **INNOVA LABS |SV** un laboratorio de robótica e impresión 3D, el primer centro tecnológico de innovación de estas características en Córdoba.

Piénsalo Argentina conversó con **Jessica Nieto**, cofundadora de RUF Desarrollos, una empresa que promueve innovación, eficiencia y aumento de la productividad para empresas a través de la robótica y la automatización.

Piénsalo (PI): Contanos cómo fue el proceso para pasar de emprendedores a fundar la empresa.

Jessica Nieto (JN): Cuando decidimos con mi marido, Gabriel Barchuk, que el negocio iba en serio, nos registramos y trabajábamos desde casa. Un día Benjamín Buteler, especialista del mundo del emprendedor, nos dio la idea de trasladarnos a Ciudad Empresaria (CE); nosotros recién estábamos en la etapa de start-up creando el círculo comercial, por lo que no teníamos dinero para pagar el alquiler de un espacio y le preguntamos si tenía algún lugar,



aunque fuera pequeño, para poder instalarnos en CE, y en un primer momento nos dijeron "no".

Luego, a principios del año 2017, nos llamaron para decirnos que habían encontrado un espacio, que es el que estamos ocupando actualmente y que era anteriormente la cocina de HP y la única opción que tenían. Así que esa cocina la transformamos en el laboratorio. Fue un trabajo de alianza y sinergia porque nos pedían impresión 3D y nosotros no somos especialistas en esa área. Por eso, llamamos a Irene Presti, una experta que conocíamos por Facebook y que es la presidenta de la Cámara de Impresiones 3D y tiene su propio emprendimiento, INDEX, que se sumó a esta hermosa "locura". Hace un mes

esto seguía siendo la cocina, compramos durloc y materiales y estuvimos 15 días sacando grasa, construyendo las paredes y pintando para que estuviera todo en óptimas condiciones para la inauguración y listo para trabajar.

PI: ¿En que influyó la preparación que tienen ustedes para dar el gran salto y formar INNOVA LABS |SV?

JN: Primero conversamos con Irene, fue un encuentro entre RUF e INDEX para ver si nos sumábamos al desafío de crear INNOVA LABS|SV y vimos la oportunidad justa para la industria en la que nos desenvolvemos. Nosotros hacemos pequeños automatismos que ayudan a que el trabajo manual sea más



eficiente, la parte de impresión 3D también es igual, pero no se ven este tipo de soluciones en forma conjunta y coordinada; entonces propusimos formar una alianza y como Ciudad Empresaria ya nos había dado el espacio y logramos firmar un convenio de cooperación entre los tres, simplemente teníamos que tomar la decisión. Investigamos las posibilidades de financiamiento, accedimos a la línea 600 del Banco Nación que es una operatoria bastante flexible y se puede usar para emprendedores siempre y cuando esté todo en regla, y estamos realmente muy contentos de haber apostado a este proyecto.

PI: Enamorarse del producto es importante, pero... ¿cómo se logra



Jessica Nieto

■ Cofundadora RUF Desarrollos - Robótica de Utilidades Funcionales.

■ Incubadora de Empresas Doing Labs.

■ Diplomatura en Gestión y Entrenamiento de Negocios.

■ Licenciada en Recursos Humanos.

transmitir ese amor a los clientes?

JN: Co-creamos, ésa es la respuesta. Nosotros no creamos los diseños solos y aislados, siempre le decimos al cliente, tanto en la parte 3D como en la robótica, que el desarrollo (porque por ahí también hacemos desarrollos de PCV) es compartir, si o si necesitamos un feedback constante con nuestro cliente mientras se hace el desarrollo previo. Es una co-creación continua porque si no pasa justamente lo que decís, te enamoras de algo que vos creaste y al cliente o no le gusta o no le sirve, y cuando eso sucede tiene razón, porque no hubo un acompañamiento en el proceso que es lo que realmente agrega valor ■

Conversamos con José Luis Visconti (*)

BUENOS PROCESOS PARA MEJORES RESULTADOS

Prever situaciones, prepararse y tener un buen proceso, las claves para obtener los mejores resultados

EISAIRE es una industria cordobesa que desde 1988 se ocupa de sistematizar los tradicionales métodos de limpieza y tratamientos de superficies, desarrollan lavadoras de base acuosa y cuentan con un amplio servicio al cliente que les permite desarrollar soluciones de alta tecnología y eficien-

cia a medida de las necesidades de cada tipo de industria.

Las horas perdidas por improductividad son irreversibles y esta pérdida irreversiblemente de eficiencia es una pérdida de eficiencia económica que puede ocurrir cuando el equilibrio para un bien o servicio no es óptimo. Por

eso EISAIRE se propuso que la **CALIDAD sea el elemento diferenciador de sus máquinas.**

El factor clave es el **enfoque sistemático en procesos** y su correcta gestión. De eso **conversamos con José Luis Visconti, socio fundador y responsable de Ventas y Finanzas** de la empresa pero antes que nada destacado deportista, campeón Mundial de esquí acuático y *mental coach* deportivo de muchos campeones cordobeses, entre los más destacados, de "Pechito" López.

Piénsalo (PI): ¿Qué tipo de máquinas producen? ¿Podés contarnos algún ejemplo emblemático de la empresa?

José Luis Visconti (JLV): En nuestros inicios producíamos compresores de aire que se utilizan en todo tipo de industrias. Cuando estábamos en la fabricación de esas máquinas, nos dimos cuenta que había una necesidad de otras cosas como por ejemplo el lavado, entonces averiguamos cómo hacer una máquina simple, una lava-

dora de motores, y comenzamos a producirla, así empezamos con el lavado de piezas. En ese momento se nos ocurrió investigar qué cosas se lavaban en las industrias y nos dimos cuenta que se lava todo. Empezamos a fabricar máquinas simples, después se volvieron más sofisticadas y en este momento tenemos prácticamente un liderazgo en Latinoamérica de esta clase de maquinarias, porque son especiales. Por ejemplo, hacemos lava-

Continúa en la contratapa.



- Estrategia de Empresas y Organizaciones.
- Formulación y Gestión de proyectos con Cadena Crítica.
- Gerencia de Procesos y Personas.
- Creación de Ofertas Irresistibles.
- Procesos de Pensamiento para el Enfoque en Resultados.
- Educación y entrenamiento para la Gerencia
- Análisis de Rentabilidad - Flujo de Fondos

infopiensaloargentina@gmail.com

/PiensaloAR

@PiensaloAR

Piensalo
Argentina
Soluciones Gerenciales
Simples

Conversamos con José Luis Visconti (*)

BUENOS PROCESOS PARA MEJORES RESULTADOS

Viene de la página 3.

doras para una importante fábrica de motores, también para el laboratorio que produce el medicamento Actrón. Luego incursionamos en lavadoras para la industria de la alimentación, lo cual fue todo un desafío porque además nos metimos en algo que tiene repercusión a nivel social, como por ejemplo las máquinas lavadoras de las bandejas con las que le dan de comer a los niños que atiende el Paicory así fuimos evolucionando.

Pl: ¿Cuál es el ciclo completo de un proceso de soluciones de EISAIRE?

JLV: Básicamente, nosotros lo primero que tenemos que hacer es detectar cuál es la necesidad del cliente y luego chequear si lo que nosotros detectamos está en sintonía con la necesidad y el objetivo real en la práctica. El lavado es un tema que no se maneja mucho a nivel industrial y es vital ponerse de acuerdo con el cliente para saber exactamente cuál es su necesidad, su objetivo, para que el tipo de máquina que le construyamos y vendamos cumpla con las características relevantes para él. Por eso es importante el contacto con el cliente para que exista una conveniencia entre ambos y así nosotros poder entenderlo desde su propia perspectiva y solucionar su problema.

Pl: ¿En qué forma la calidad está vinculada con los procesos y cómo se relaciona con los resultados?

JLV: Creo que eso tal vez es un problema casi filosófico, identificado un poco a lo que yo hago con los deportistas, nosotros siempre pensamos más en el proceso que en el resultado, lo que no quiere decir que el resultado no sea importante. El resultado tiene que ser bueno pero para eso hay todo un proceso de preparación para que coincidamos ambos, nosotros como fabricantes y el



usuario como consumidor. Debe haber un acuerdo en que el resultado que pretende el cliente sea el que necesita. Entonces esto nos lleva a fabricar una máquina cuyo proceso debe ser muy cuidadoso, y hacerlo pensando en su implementación y no solamente en el resultado. Garantizar un buen resultado y que sea sostenible en el tiempo es posible cuando lo que hacemos está respaldado en un buen proceso. Nosotros en el deporte decimos que es importante, ganar pero para ganar hay que tener un buen proceso, y esto aplica igualmente a la industria. En esto es exactamente lo mismo. El objetivo es hacer una máquina excelente, que no se pare, que tenga una serie de condiciones para satisfacer mejor que ninguna otra opción la necesidad del cliente.

Pl: ¿Cómo ha influido tu experiencia en los deportes y tu formación de mental coach en el sistema de trabajo?

JLV: Justamente como lo importante es el proceso, esto tiene que estar ligado a hacer una herramienta de excepcional calidad. Las máquinas que nosotros fabricamos como en cualquier otra industria, tienen la particularidad que no pueden pararse, porque son

parte de un proceso en el cual si se paran terminan afectando directamente a la la producción y reducen la rentabilidad de quienes las utilizan. Entonces, de alguna manera siempre tratamos de hacer las mejores máquinas pensando en la productividad del cliente, y no solo para ganar dinero en nuestra venta. Y en este sentido, es el proceso el que nos permite fabricar buenas máquinas y a partir de allí hemos logrado abastecer una muy buena parte del mercado de lavadoras y con ello ganar dinero. Por eso reitero que no estamos enfocados en la parte económica. Sin embargo, los buenos resultados económicos están ligados a los procesos de excelencia. Lo mismo pasa en el deporte, cuando un deportista está solamente enfocado en ganar, normalmente le resulta

muy difícil. Quizás algunos puedan lograr triunfos con artilugios y engaños, pero el sabor de esos "triunfos" es muy amargo. En relación con nuestros clientes es una especie de "romance" digamos, hay una seducción en todo esto, y uno puede lograr un resultado seduciendo con engaños y logrando una venta pero eso no va a tener trascendencia en el tiempo. Ahora, cuando nosotros podemos seducir a nuestro cliente satisfaciendo sus necesidades, es allí donde logramos la fidelización por calidad y no por precio.

Pl: ¿Cómo juegan los obstáculos en este proceso? Es decir, ¿qué ocurre cuando surgen obstáculos que parecen insuperables y amenazan con que el proceso fracase?

JLV: La única forma de manejar ese tipo de situaciones es prepararse. Un deportista tiene que saber cuáles son las cosas que le pueden pasar en la ejecución de su disciplina cuando participa en un campeonato, incluso imaginándose las más insólitas o más infrecuentes, tiene que estar preparado. Entonces, en la medida en que el deportista se prepare para cualquier cosa que le pueda pasar, eso le brinda la seguridad que va a satisfacer la necesidad de los jueces. En el caso de las máquinas pasa lo mismo, nosotros tenemos que tener en cuenta todos los "qué pasa si"... qué pasa si la máquina se para... qué pasa si hay algún tipo de inconveniente en medio de la producción. Todo tiene que estar previsto para que no haya sorpresas y por eso para nosotros la preparación y la prevención de cualquier cosa que pueda llegar a suceder es fundamental. La clave no está en compararse y copiarse de los demás sino en lo mejor que podamos ser y convertirnos en nuestra mejor versión ■

José Luis Visconti

■ Licenciado en Administración de Empresas.

■ Universidad Católica de Córdoba - Promoción 1970.

■ Comercialización y Finanzas en EISAIRE Sistemas de Lavado.

■ Campeón Mundial de Esquí Náutico en Moisac, Francia, año 2000.



Compromiso Social Estudiantil

Facultad de Ciencias Agropecuarias UNC

Este miércoles 4 de abril se viene el lanzamiento del Compromiso Social Estudiantil.
A partir de las 11 hs. en la Facultad de Ciencias Agropecuarias UNC.

Música en Vivo
Presentación de los proyectos CSE
Juegos lúdicos **Sorteos y más**

¡SUMATE!