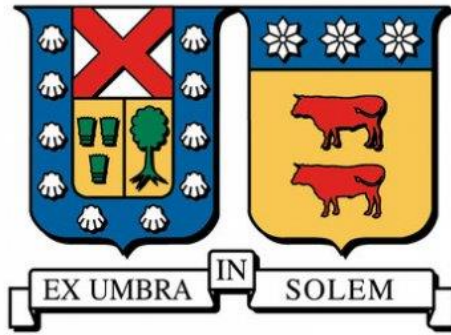




UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA COMERCIAL

**EMPRENDIMIENTOS COMERCIALES EN CHILE: PRINCIPALES
DIFICULTADES Y POSIBLES SOLUCIONES AL MOMENTO DE EMPRENDER.**

**ANÁLISIS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS A EMPRENDEDORES PARA LA
FORMULACIÓN DE UN MODELO DE PROMOCIÓN**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTOR

DANIELA ANDREA GUTIÉRREZ GALLO

PROFESOR GUÍA

PABLO ISLA

SANTIAGO, CHILE, 22 DE JULIO, 2022

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi mamá y a mi papá por el apoyo constante.

INDICE

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVOS	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
MARCO TEÓRICO	10
1. Emprendimiento	10
1.1. Startups	10
2. Perfil del empresario	11
3. Tipos de empresas	12
3.1. Empresa según tamaño	12
3.1.1. Microempresa	12
3.1.2. Pequeña empresa	12
3.1.3. Mediana empresa	13
3.1.4. Gran empresa	13
3.2. Empresa según actividad o giro	13
3.2.1. Emprendimiento de Servicios	13
3.2.2. Emprendimiento Comercial	13
3.2.3. Emprendimiento Financiero	14
3.2.4. Emprendimiento Industrial	14
3.3. Empresa según sector económico	14
3.4. Empresa según tipo de sociedad	14
3.4.1. Sociedades Comerciales	14
3.4.1.1. Sociedad Anónima	15
3.4.1.2. Sociedad Responsabilidad Limitada	16
3.4.1.3. Sociedad Por Acciones	16
3.4.1.4. Sociedad Colectiva Comercial	17
3.4.1.5. Sociedad En Comandita	17
3.4.2. Sociedades Unipersonales	17

3.4.2.1.	Empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL).....	18
3.5.	Empresa según razones.....	18
3.5.1.	Emprendimiento por necesidad	18
3.5.2.	Emprendimiento por oportunidad.....	19
4.	Impacto del emprendimiento:	19
4.1.	Impacto económico:	19
4.2.	Impacto social	20
5.	Áreas de conflicto en los emprendimientos	20
5.1.	Marketing y ventas.....	21
5.2.	Recursos Humanos.....	21
5.3.	Finanzas.....	22
5.4.	Marco legal de los emprendimientos	22
6.	Formas de realizar compras o ventas.....	22
6.1.	Boletas	23
6.2.	Facturas.....	23
7.	Entidades para considerar de la relación laboral.....	23
7.1.	PreviRed.....	24
7.2.	Servicio de Impuestos Internos	24
7.3.	Código del trabajo	24
7.4.	Dirección del trabajo.....	25
8.	Creación de una empresa	27
8.1	Tradicional..... ¡Error! Marcador no definido.	
8.2.	Empresa en un día.....	27
9.	Mejores países para emprender.....	28
9.1.	Nueva Zelanda	28
9.2.	Singapur	29
9.3.	Hong Kong	29
10.	Plan de Marketing.....	30
10.1.	FODA	30
10.2.	Misión	31
10.3.	Visión.....	31
10.4.	Valores.....	31
10.5.	Objetivos Estratégicos.....	31

10.6.	Filosofía de la empresa.....	31
10.7.	Análisis de Entorno Macro.....	32
10.7.1.	Análisis PEST	32
10.8.	Análisis de Entorno Micro.....	32
10.8.1.	Cinco Fuerzas de Porter	32
10.9.	4P de Marketing.....	33
10.10.	Modelo Canvas	33
10.11.	Cadena de Valor	33
11.	Empleado	33
12.	Contrato de trabajo.....	34
12.1.	Contrato Plazo Fijo	34
12.2.	Contrato Indefinido.....	35
13.	Boleta de honorarios	35
14.	Sueldo	36
14.1.	Sueldo liquido	36
14.2.	Sueldo bruto.....	36
14.3.	Sueldo base.....	36
14.4.	Sueldo fijo.....	36
14.5.	Sueldo Variable	36
15.	Liquidaciones.....	37
16.	Plantilla de Pago.....	37
17.	Despedir a un empleado.....	37
18.	Finiquito	38
DESARROLLO		39
CONCLUSIONES.....		58
REFERENCIAS		63

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“¡Larga vida a los emprendedores en Chile!”, así comienza un artículo de opinión en el diario La Tercera escrito por Cristián Schalper en abril del 2021, y ciertamente esta frase esconde el orgullo que nos genera a algunas personas ver como los chilenos deciden embarcarse en aguas desconocidas y emprender. Es más, un estudio realizado por la consultora internacional IPSOS, nos indica que, en Chile, durante la pandemia, un 43% de las personas entre 18 a 74 años han comenzado algún tipo de emprendimiento, y en tanto un 37% no ha iniciado uno, pero, ciertamente, lo ha considerado.

El emprendimiento en Chile es una realidad, las estadísticas sugieren que, de hecho, es ahora más que nunca, y vemos en los chilenos una arraigada estrategia de estos descubridores y emprendedores, que es confiar menos en la planificación de arriba abajo y centrarse al máximo en reconocer las oportunidades cuando se presentan, y jugar con ellas (Nassim Talen, *El Cisne Negro*, 2007), y está claro, los emprendedores chilenos descubren oportunidades, las reconocen y saben cómo jugar con ellas.

Aunque la proporción de microemprendimientos informales, definidos como aquellos sin inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos, corresponde a 57,3 % para las mujeres y 42,8 % para los hombres (El Microemprendimiento Femenino en Chile Unidad de Estudios División Política Comercial e Industrial Diciembre, 2020), esto llama poderosamente la atención ya que nos presenta una gran interrogante, de si el emprendedor no quiere o no sabe cómo formalizar su empresa. Si este último fuese el caso, dispondríamos de cuatro grandes áreas de conflicto donde los emprendedores podrían ver dificultades en su proceso, estas son: Marketing, finanzas, RRHH y todo lo que tenga que ver con el ámbito legal.

Ahora bien, un emprendimiento correctamente constituido, sabe que el éxito no es definitivo, el fracaso no es fatal y que lo que realmente cuenta es el valor para continuar. Esta idea ha parecido adquirir un valor mayor al esperado durante estos últimos años, esto se ve reflejado en que el 62,4% de las empresas registró una disminución en sus ventas entre 2019 y 2020, y más específicamente entre las MiPymes. Hubieron tres sectores con caídas en ventas mayores a 30% en cada estrato de tamaño: Actividades Artísticas, de Entretenimiento y Recreativas (R), Actividades de Alojamiento y Servicios de Comida (I), y Actividades Inmobiliarias (L) (Análisis descriptivo del impacto de la pandemia sobre las empresas en Chile, Unidad de Estudios, División Política Comercial e Industrial, Julio, 2021). Ahora bien, una entrevista hecha por el diario La Tercera en abril del 2021, buscando las verdaderas sensaciones de los emprendedores, nos arrojó que un 85,1% de los emprendedores entrevistados ha visto su negocio afectado por la pandemia, y un 50,2% de ellos dice que el efecto es grave, situación que debería alarmar a más de alguno debido a la preponderancia que tienen estas empresas en la economía chilena.

Las empresas en Chile se conforman de la siguiente forma, el 97,7% son propiedad privada, 1,4% son de propiedad privada extranjera, 0,5% son de propiedad estatal, en tanto el 0,9% restante se reparte en empresas de propiedad mixta (Fuente Cuarta encuesta longitudinal de empresas unidad de estudios agosto 2017). Las Pymes constituyen el 98% de las que existen en Chile, de acuerdo con la información estadística que maneja el Servicio de Impuestos Internos de Chile publicada en el año 2016, en el país existen 1.074.040 empresas de las cuales 1.059.868 están representadas en micro, pequeñas y medianas empresas. Estas aportan más de 5 Millones de empleos directos (fuente Artículo Pyme.emol.com 17 abril 2017), lo que genera un mayor desarrollo humano en las regiones que se concentran. (Taborda, Nova, Bohórquez, 2018)

Entonces, ¿los emprendedores tienen los conocimientos necesarios para enfrentarse al sistema legal, tributario y contable que manda a cada emprendimiento en nuestro país? ¿Saben cómo superar los problemas que se van presentando a lo largo del camino? ¿Saben cuáles pueden ser?

Mostraré en este documento, que la respuesta a todas estas preguntas es “no”. La gran mayoría de los emprendedores no están preparados para las complicaciones del mundo empresarial, además de que muchos, antes de tener que enfrentarse a él, ni siquiera saben cómo entrar. Esto quiere decir, que no saben cómo formalizar su empresa y prefieren mantenerse en la irregularidad.

Por sobre la misma, se proponen diversas soluciones ante problemáticas de una empresa o que pudiesen ocurrir, esta información será extraída de fuentes secundarias y con entrevistas, específicamente emprendimientos del área comercial.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Orientar a emprendedores en el desarrollo de sus proyectos, a través de un manual con problemáticas comunes al momento de emprender y con ejemplos de soluciones junto a una explicación del por qué se recomiendan, permitiendo apoyar la creación de respuestas rápidas para el emprendedor y lograr crear un plan de acción ante tales casos.

Objetivos Específicos

- Proponer procedimientos para mejorar la organización y funcionamiento de la parte administrativa de la empresa.
- Proponer una base de apoyo para emprendedores en forma de manual al que puedan recurrir en caso de no encontrar soluciones a problemas o querer anticiparse a estos.
- Diseñar un orden de acciones a seguir para mantener una línea de tiempo apropiada para el emprendimiento, considerando la importancia de cada área de estudio.
- Analizar problemáticas más comunes al momento de emprender específicamente en Chile y dar las soluciones óptimas para estos casos de forma cercana y simple, con el fin de prevenir y resolver la totalidad de estos.

MARCO TEÓRICO

1. Emprendimiento

Según Shane y Venkataraman (2000), el emprendimiento dentro del ámbito de los negocios es el proceso mediante el cual surgen y se descubren (o crean) oportunidades para desarrollar algo nuevo mediante la explotación de determinados recursos.

Para Xavier Vélez-Romero y Sara Ortiz el emprendimiento es hablar de liderazgo, inversión, política, proyectos, desafíos, oportunidades y otras palabras que incentiven a concentrar la idea de emprender e innovar (Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica, 2016).

Lo que tienen en común, es que consideran el emprendimiento un importante mecanismo para el desarrollo económico, se considera una alternativa, una oportunidad de entrar al mercado con un producto o servicio y generar algo nuevo dentro un ambiente determinado. Ahora bien, no dejemos de lado el entender transversalmente emprendimiento de la forma más primaria a la cual podemos acudir, acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro (Real Academia Española, 2014), en lo cual se centra especialmente este documento, desarrollar algo nuevo en base al liderazgo, independiente de las dificultades que se nos presenten en el camino.

1.1.Startups

Son un tipo de emprendimiento con gran capacidad de cambio, dedicada al desarrollo e innovación de productos o servicios, orientadas al consumo del cliente. Comercializa sus productos o servicios a través de nuevas tecnologías, por medio de un modelo que permite un rápido crecimiento que se sostiene en el tiempo.

2. Perfil del empresario

Hay ciertas características que se repiten sobre el perfil “típico” del emprendedor chileno, tales como su edad, género, por qué decidieron emprender y si es su primer emprendimiento.

Según Constanza Martínez Gaete (2018), como resultado según un estudio de Corfo, indica que 33 años es la edad promedio para los emprendedores entre 2010 y 2016, mientras que el 2009 la edad promedio eran 44 años.

Según un estudio realizado por la misma organización; el 67,5% de los empresarios chilenos son hombres, siendo una gran mayoría, pero comparando con los datos de Caracterización del Emprendedor Chileno y sus Emprendimientos (2011), el 75% de los administradores de empresas son hombres, destacando un gran avance dentro del género de los emprendedores chilenos y según el Informe de resultados: El micro emprendedor en Chile (2015) el 38,7% de los micro emprendedores son mujeres. La gran mayoría deciden emprender ya que se identifican con una oportunidad (77,4%) más que por una necesidad, según la Radiografía del Emprendimiento en Chile 2018 (2018), siendo las principales oportunidades: Mayor independencia (36,2%), incrementar los ingresos (27,3%), solucionar un problema (18,3%), alcanzar una mejor compatibilidad entre la vida familiar y laboral (11,9%), y conseguir más flexibilidad laboral (6,3%).

En Chile, la mayor parte de los emprendimientos chilenos fracasan (57,4%) y la opinión del 28,2% es que es que no existen las suficientes facilidades para emprender, dando una nota 5 en una escala del 1 al 7. De todas formas, según el estudio Caracterización del Emprendedor Chileno y sus Emprendimientos el 2011 (2011), un 26% de los emprendedores han reemprendido después de cerrar un negocio por problemas económicos.

Según el mismo estudio de Caracterización del Emprendedor Chileno y sus Emprendimientos el 2011 (2011), las micro y pequeñas empresas emprenden por necesidad, 23% las microempresas y 12% las pequeñas empresas, mientras que para las medianas y grandes empresas este porcentaje se reduce drásticamente a 6% y 3% respectivamente.

Un estudio realizado por la Universidad del Desarrollo, Reporte Nacional 2020 (2020), menciona que un 51% de la población adulta chilena indica que tiene miedo al fracaso, por lo que no pondría en marcha un negocio, pero al mismo tiempo, un 51% de esta misma población declara tener la intención de emprender en los próximos tres años. Según la opinión de los expertos chilenos 2020, unos de los mayores obstáculos son el apoyo financiero, políticas gubernamentales y la crisis económica, siendo grandes causantes de fracasos, impedimento o desacelerador al momento de querer emprender.

3. Tipos de empresas

Son las distintas clasificaciones que se le pueden aplicar a una empresa, estas pueden ser acorde a su tamaño, a su actividad o giro, su sector económico, según forma jurídica y su tipo de sociedad, según razones, etc.

3.1. Empresa según tamaño

Es una empresa clasificada acorde a su cantidad de empleados, cantidad de activos y a su facturación.

3.1.1. Microempresa

Es una empresa compuesta de uno a cinco trabajadores y su volumen de venta es entre 0UF a 2.400UF anual.

3.1.2. Pequeña empresa

Es una empresa compuesta de seis a cincuenta trabajadores y su volumen de venta es entre 2.401UF a 25.000UF anual.

3.1.3. Mediana empresa

Es una empresa compuesta de cincuenta a cuatrocientos trabajadores y su volumen de venta es entre 25.001 a 100.000UF anual.

3.1.4. Gran empresa

Es una empresa compuesta de cuatrocientos a más trabajadores y su volumen de venta es mayor a 100.001UF anual.

3.2. Empresa según actividad o giro

Son empresas que se clasifican en función a que producto o servicio que ofrece y como lo elabora.

3.2.1. Emprendimiento de Servicios

Su actividad económica se enfoca en la prestación y venta de un servicio. El funcionamiento es ofrecer una actividad enfocada en la satisfacción de sus clientes y a cambio recibir una contraprestación

Estos servicios son intangibles y puede ofrecerse a empresas o personas naturales. Para la realización del servicio no se excluye la posibilidad de requerir bienes tangibles, pero el servicio entregado es intangible.

3.2.2. Emprendimiento Comercial

Es una sociedad mercantil dedicada a la compra y venta de bienes y no los transforma. Pueden ser materias primas, bienes semiterminados o terminados.

Sus clientes pueden ser consumidores finales u otras empresas. El volumen de las operaciones puede ser mayoristas o minoristas, esto acorde a sus ventas.

3.2.3. Emprendimiento Financiero

Es una empresa no bancaria, donde su principal actividad consiste en la emisión de créditos u otras operaciones del mercado de capitales.

Ofrecen servicios a otras empresas o a personas naturales. La actividad de estas empresas gira entorno al mercado de capitales.

3.2.4. Emprendimiento Industrial

Es una empresa cuya extracción o producción de bienes y los vende previa transformación, usando tecnología, herramientas, maquinarias y/o energía.

3.3. Empresa según sector económico

Se segmentan las empresas acordes al producto o servicio que ofrece, donde puede ser según la extracción de recursos naturales, transformación de materias primas, relacionada al comercio y servicios o a la informática y comunicaciones.

3.4. Empresa según tipo de sociedad

Las sociedades permiten el funcionamiento de las actividades para los empresarios, con el fin de formalizar las actividades de la empresa. Elegir qué tipo de sociedad es lo principal, define los dueños de la empresa y el porcentaje de participación y propiedad que tendrá cada uno, además, permite separar el patrimonio personal del de la empresa.

3.4.1. Sociedades Comerciales

De acuerdo con el Servicio de Impuestos Internos (en adelante “SII”), son organizaciones con personalidad jurídica aparte y distinta a la de los socios, persiguen fines de lucro. Tiene por objeto la ejecución de actos de comercios establecidos por la ley.

3.4.1.1. Sociedad Anónima

Según la ley, es una persona jurídica con fines de lucro, formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas que responden por sus respectivos aportes y esta sociedad es administrada por un directorio por miembros revocables. Las pérdidas de la empresa las responsabiliza el fondo constituido por los accionistas o socios, distinguiéndose de estos debido a sus derechos representados por acciones, los cuales son de libre cesibilidad.

La administración corresponde a la junta de accionistas y al directorio, el cual asigna un gerente. Los accionistas pueden aportar dinero, bienes o trabajo estimados en dinero.

La sociedad anónima es de carácter solemne, se forma por escritura pública, el cual se inscribe en el registro de comercio y se publica en el diario oficial.

Acorde al SII, las sociedades anónimas pueden ser abiertas o cerradas.

Las sociedades anónimas abiertas pueden ofrecer públicamente sus acciones, para esto deben inscribirse en el Registro de Valores en un plazo de 60 días corridos desde su formación, quedando sujetas a fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros. Si son entidades bancarias, deben ser fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Si se desea hacer el cambio de sociedad anónima abierta a cerrada, se puede hacer por acuerdo de la junta de accionistas, dejando de ser inscritas en el registro de valores y ya no estando sometidas a las fiscalizaciones.

Las sociedades anónimas cerradas no pueden hacer oferta pública de sus acciones, a menos que se sometan voluntariamente a las respectivas fiscalizaciones.

La ley no exige un capital mínimo para la constitución.

3.4.1.2. Sociedad Responsabilidad Limitada

Sociedades de personas donde los socios responden hasta el monto de sus aportes. Este tipo de sociedad es solemne, debe constar en escritura pública, el cual debe inscribirse en el registro de comercio y publicarse en el diario oficial. Lo no previsto por la ley que controla estas sociedades, se rige por las normas de la sociedad colectiva contempladas en el código civil y en el código del comercio.

Las modificaciones sociales en las sociedades por responsabilidades limitadas cumplen las mismas formalidades de la constitución.

3.4.1.3. Sociedad Por Acciones

El nombre de estas sociedades debe concluir con “SpA” y su objeto es mercantil. Este tipo de sociedades puede estar integrada por uno o más socios, cuyo capital se divide en acciones, y la participación se expresa en la cantidad de acciones que se poseen. Los accionistas pueden transar sus derechos, permitiendo la entrada de accionistas.

Los accionistas están limitados a responder por la cantidad de sus aportes de capital, sin embargo, la administración no está sujeta a restricciones legales y puede ser administrada por una o más personas naturales, sociedades, directorio, junta de accionistas, etc. y se rigen bajo las normas de las sociedades anónimas cerradas.

3.4.1.4. Sociedad Colectiva Comercial

De acuerdo con el SII, la constitución es solemne, se forma y prueba por escritura pública, además se inscribe en el Registro de Comercio.

Las menciones esenciales deben ser el nombre completo de los socios y el domicilio social, ya que determinara la competencia del Conservador de Bienes Raíces, de los Tribunales de Justicia y la nacionalidad de la sociedad para definir la legislación aplicable.

Los socios son solidariamente responsables de las obligaciones sociales, y cualquier socio puede ser responsable del cumplimiento de las obligaciones sociales.

3.4.1.5. Sociedad En Comandita

Conforme al SII existen dos clases de socios para este tipo de sociedad, los gestores que son los únicos con facultad de administración y lo comanditarios, quienes son socios pasivos o capitalistas.

Así mismo, existen dos tipos de sociedades en comanditas, simple, donde los comanditarios tienen derecho en la sociedad como sociedades colectivas, la comandita simple civil es voluntaria y consensual, mientras que la comercial es solemne, y, por último, la comandita por acciones, donde se emiten acciones que representan los derechos de los socios. El derecho de representación de los socios, tanto en las anónimas, como en las comanditas simples comercial, es solemne.

3.4.2. Sociedades Unipersonales

Es el tipo de empresas más común en Chile, son aquellas que tienen un único socio, es decir, de una sola persona. Se caracterizan por tributar como primera categoría, según las rentas efectivas y la responsabilidad es limitada.

3.4.2.1. Empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL)

Según la definición del SII, son personas jurídicas, las cuales son formadas por una única persona natural, con patrimonio propio y distinto al del titular, pueden realizar cualquier operación civil y comercial, excepto las reservadas por la ley de sociedades anónimas. Sus actividades son de tipo comercial y se rigen según las normas del código de comercio.

El nombre de la empresa debe contener el nombre y apellido del constituyente, seguido por las actividades económicas o giro y finalizar con la expresión “E.I.R.L.”

3.5. Empresa según razones

Dependiendo de las circunstancias se puede clasificar emprender por dos razones, por necesidad o por oportunidad, donde en el primero se pone en marcha de forma rápida y sus razones son para percibir ingresos, mientras que el segundo desarrolla ideas para cubrir las necesidades del mercado y se aporte crecimiento al negocio.

3.5.1. Emprendimiento por necesidad

Son emprendimientos que inician debido a una idea de negocio y se instalan rápidamente, su orientación es la generación de ingresos inmediata.

No es debido a una necesidad del mercado, es por una necesidad del emprendedor. Se buscan rápidos resultados. Usualmente es un solo emprendedor que es empleado a tiempo completo y ejecuta todas las funciones del emprendimiento y su modelo de negocio no está especificado, no tienden a escalar.

3.5.2. Emprendimiento por oportunidad

Tiene como principal foco el capitalizar una idea innovadora en el mercado y que cubra necesidades del consumidor no satisfechas. El emprendimiento por necesidad utiliza una oportunidad para obtener utilidades y crear una empresa de carácter innovador, materializando la idea de negocio con potencial de crecimiento, idea que surgió de observar clientes insatisfechos y posibles destinos en el mercado con esta solución.

4. Impacto del emprendimiento:

Un emprendimiento puede tener un impacto económico y social, en todo momento, ya que impacta directamente en el sector económico, fomentando la creación de empresas, empleos, acumulación de riquezas y aporte al PIB chileno, pero del mismo modo, impacta en el sector social, generando empleo y capital para los trabajadores, confianza y red de contactos.

4.1. Impacto económico:

Acorde al Informe de resultados: El micro emprendedor en Chile, Cuarta Encuesta de Microemprendimiento 2015 (2015), el cual menciona que en Chile existen 1.865.860 emprendedores, de los cuales 1.814.938 son micro emprendedores y el 48,7% ha iniciado actividades ante el SII y el resto opera de manera informal. De ellos 1.112.920 corresponden a micro emprendedores (61,3%) y 702.018 a micro emprendedores (38,7%) y de acuerdo con el Ministerio de Economía (diario estrategia) cerca del 80% del mercado nacional está constituido por las pequeñas y medianas empresas (Pymes), las que sólo aportan un 20% del PIB de Chile.

4.2. Impacto social

Acorde con el Reporte Nacional de Chile 2020 (2020), un cuarto de la población adulta chilena (26%), se declara emprendedor en etapas iniciales.

Los microemprendimientos crearon 3.292.696 puestos de trabajo el año 2017 en Chile, de ellos un 60,5 % son dueños de microempresas, mientras el resto son los trabajadores de estos negocios, aumentando casi 300.000 empleos comparando con el año 2015 (Boletín Empleo y microemprendimiento, 2018). Dentro de estos microemprendimientos, según Caracterización del Emprendedor Chileno y sus Emprendimientos el 2011 (2011), el 91% de los emprendimientos del país son micro y pequeñas empresas, mientras que el restante son medianas y grandes empresas.

5. Áreas de conflicto en los emprendimientos

Hay áreas comunes que generan problemas para los emprendedores, tanto al momento de iniciar como durante su desarrollo, problemas que no siempre tienen una solución conocida o directa.

Las soluciones más comunes a estos problemas pueden ser: Solicitar ayuda, contratar a personal capacitado, realizar consultas o aprender y realizarlo por cuenta propia, pero sin importar que solución se prefiera, el problema es latente, por lo que se recomienda anticipar y, de cualquier forma, aprender. Lo más recomendable es que el deber del emprendedor sea saber todo lo que sucede en su emprendimiento y como realizarlo.

5.1. Marketing y ventas

El departamento de marketing tiene como función principal manejar y coordinar estrategias de ventas, obteniendo ganancias y satisfaciendo al cliente, logrando llegar al cliente y entregar una imagen que represente a la marca de forma positiva.

Los problemas más comunes dentro del departamento de marketing son: No saber explicar el producto, no encontrar segmento de mercado, carecer de comunicación con el cliente, errores en el precio del producto, descoordinación entre marketing y ventas, no tener un plan de marketing, carecer de imagen de marca, no tener una correcta presencia online, invisibilidad del negocio y creer que no se necesita marketing (Ruiz, 2018).

5.2. Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar, capacitar, despedir, prevención de riesgos laborales, prevenir y resolver conflictos de relaciones laborales, realizar documentación y trámites relacionados a los procesos anteriores y administrar prestaciones y beneficios del personal de una empresa. Dentro de los principales problemas que pueden surgir en este departamento es la incorrecta selección de personal, realizar erróneamente los documentos y trámites relacionados al personal (contratos, contribuciones, etc.), no mantener la cultura y estrategia de una empresa, falta de fidelización de los empleados y falta de concepción de la alta gerencia.

5.3. Finanzas

El departamento de finanzas gestiona la obtención y administración del dinero y capital, es decir, se encarga de las responsabilidades económicas de la empresa y se dedica al estudio y documentación de los procesos de obtención de estos recursos financieros, al proceso de inversión, gastos y ahorro de capital en una empresa, estudio de rentabilidad de inversiones, manejar el endeudamiento con el riesgo asignado por el dueño de la empresa, realizar pagos y cobros de la empresa, organización de información financiera y planificación de presupuesto y gestionar los problemas financieros que puedan surgir.

5.4. Marco legal de los emprendimientos

El departamento legal de una empresa abarca desde procesos administrativos, como la creación de una empresa y generación de documentos, a procesos judiciales que puedan surgir, afronta problemas y se anticipa a posibles obstáculos.

El departamento legal se encarga de las elaboraciones de normas, representación legal en caso de conflictos, defiende y protege los intereses de la empresa, prevenir asuntos riesgosos para la empresa en términos legales, verifica que la empresa cumpla con todas las leyes y normas jurídicas, revisar y cumplir con temas laborales dentro de la empresa, brindar asesoría administrativa y financiera, generar documentos necesarios para la seguridad de la empresa y debe preservar el marco legal de la actividad de una empresa, previniendo, evaluando, mediando, normalizando y adecuando estrategias defensivas y ofensivas.

6. Formas de realizar compras o ventas

Las boletas y facturas son comprobantes fiscales que se entregan al momento de comprar o vender un producto o servicio al momento del pago de este. La diferencia entre ambos es para quien recibe la boleta o factura.

6.1. Boletas

Es un documento tributario que se entrega al consumir final, se le hace entrega de una boleta, ya que no requiere factura para el reembolso o devolución, debido a que le corresponde pagar el IVA, por lo que no se requieren datos del comprador, solo se anotan los valores y los productos comprados. La empresa que emite una boleta electrónica también debe enviarlas al Servicio de Impuestos Internos, debiendo entregar un resumen diario llamado reporte de consumo de folios.

Se dirigen al usuario y son un comprobante de la transacción, para la persona que ofrece el producto o servicio o para el cliente no involucra ningún tipo de devolución.

6.2. Facturas

El comprador que adquiere el producto y que no es para su consumo propio, tiene derecho al reembolso del monto que pagó por concepto de IVA, para hacer esto, debe realizarlo con la factura de compra.

La factura debe contar con un número de serie, la identificación del comprador, fecha y hora exacta de la transacción, actividad comercial y relación de los productos adquiridos, para poder acceder al crédito fiscal, además el comerciante tiene que exhibir su RUT y debe estar registrado en el Servicio de Impuestos Interno.

7. Entidades para considerar de la relación laboral

Las relaciones laborales son aquellas que se establecen por el trabajo, sueldo y el proceso productivo, esta relación es entre dos personas, el empleado y el empleador. Para una buena relación laboral es importante que existan ciertas entidades que regulen y permitan una relación laboral sin problemas.

7.1.PreviRed

Es un servicio de declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet. A través de este portal, el empleador debe pagar por las cotizaciones obligatorias y voluntarias de los trabajadores. Las cotizaciones obligatorias son fondos de pensiones (AFP), salud, mutualidad, seguro de cesantía, indemnización obligatoria y seguro de invalidez. Cotizaciones voluntarias serían las cuentas de ahorro voluntario y ahorro previsional voluntario.

7.2. Servicio de Impuestos Internos

El servicio de impuestos internos se encarga de aplicar y fiscalizar todos los impuestos internos establecidos o que se establecieren, fiscales o de otro carácter, que tenga interés en el fisco y que legalmente no esté a cargo de otra autoridad. Fiscaliza y provee servicios orientados a la correcta aplicación de impuestos, con el fin de disminuir la evasión.

7.3. Código del trabajo

Es el cuerpo normativo que reúne todas las normas existentes, contiene los derechos u obligaciones mutuas entre empleados y empleadores, permitiendo regular las relaciones laborales en Chile.

Este cuerpo está dividido en cinco libros: Contrato individual del trabajo; protección a los trabajadores; organizaciones sindicales; negociaciones colectivas; leyes orgánicas de la dirección del trabajo.

7.4. Dirección del trabajo

Acorde a la definición de la página del gobierno de la Dirección del Trabajo, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es supervisado por el Presidente de la Republica a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se rige por leyes.

Permite garantizar y promover las relaciones laborales justas, disminuyendo desigualdades y así permite contribuir la justicia social, promoviendo la legislación laboral, previsión, seguridad y salud dentro del trabajo, ejerciendo el derecho de libertad sindical y el dialogo.

Sus objetivos son facilitar el cumplimiento de la normativa laboral mediante fiscalización y una clara interpretación de la normativa, mejora el acceso a los servicios entregados por la dirección del trabajo y mejora los servicios entregados a través de la modernización institucional.

Los productos y servicios de la dirección del trabajo son: Normativa laboral, que son actividades en torno al sentido y alcance de la legislación laboral; relaciones laborales, son servicios para facilitar la solución de conflictos; fiscalización, son actividades orientadas al mejoramiento de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral; servicio al usuario, es la gestión de canales de atención.

Los tramites que se pueden realizar en la Dirección del Trabajo son para trabajadores, empleados y para dirigente sindical.

Los trámites para los empleadores pueden ser contratos de trabajo, finiquito, asesoría laboral, carta de despido, autorización de centralización de documentos laborales y previsionales, certificado de antecedentes laborales y previsionales, certificado de cumplimiento de obligaciones laborales, constancia laboral, mediación laboral, registrar un

comité paritario de higiene y seguridad de empresa, registro como intermediario agrícola, registro de contratos de personas con discapacidad y contratos y finiquitos de trabajadores menores de 18 años.

Los tramites y servicios para trabajadores son renuncia voluntaria, constancia laboral como trabajador dependiente, declaración jurada de licencia médica, declaración de trabajo pesado, declaración jurada laboral, asesoría laboral y previsional, audiencia de conciliación o reclamo, mediación laboral, orientación para constituir un sindicato y denuncia de acoso sexual.

Los trámites para el perfil dirigente sindical son asesoría laboral y previsional, audiencia de conciliación o reclamo, certificado de composición del directorio, certificado de delegado sindical, certificado de organizaciones de base afiliadas, información sobre el registro de una organización sindical, investidura de funcionario público como ministro de fe, mediación laboral y solicitud de ministro de fe o inspector del trabajo.

Todos los personajes pueden acceder a los simuladores de finiquitos de trabajo, de actualización de deudas laborales, de indemnización pagada en cuotas y de remuneraciones de jornada parcial, centro de consultas laborales, boletín oficial de la dirección del trabajo, centro de documentación y estadísticas de la dirección del trabajo, modelos de contrato y formatos legales, ingreso de solicitud de información, reclamo o sugerencia y solicitud de información a la dirección del trabajo.

8. Creación de una empresa

Crear una empresa permite separar el patrimonio personal del patrimonio de la empresa, al realizar la formalización permite asociar el negocio con otras personas, captar inversiones, acceder a productos bancarios a nombre de la empresa, acceder a fondos concursables y un sueldo mensual.

Existen dos métodos para la creación de una empresa, la forma tradicional y vía portal tu empresa en un día.

8.1. Tradicional

Se ha utilizado en Chile de forma clásica para la constitución de sociedades. Se debe realizar la redacción de escritura y de su extracto que se protocoliza ante notario, lo cual es publicado en el Diario Oficial e inscrito en el Registro del Comercio del Conservador de Bienes Raíces.

8.2. Empresa en un día

Tu Empresa en un Día es un portal web que funciona desde el año 2012, creado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, donde se puede ingresar y realizar la creación de la empresa a través de la redacción de distintas cláusulas que el portal indica. Luego de realizar el primer paso, si el usuario cuenta con firma electrónica avanzada, se firma y la empresa queda creada, si no, se acude ante un notario para firmar de dicha notaria.

9. Mejores países para emprender

Existen países donde es más fácil crear una empresa y sustentarla, hay muchos factores que influyen, tales como, políticas económicas, comunicaciones, educación, calidad de vida, entre otros.

Según el informe del Banco Mundial del año 2019, los mejores países para emprender son Nueva Zelanda, Singapur y Hong Kong, donde la digitalización y la facilidad para la realización de trámites administrativos online fueron de suma importancia para la clasificación. Algunos de los indicadores para esta clasificación son: Iniciar un negocio, gestionar permisos de construcción, obtener electricidad, registrar propiedades, obtener crédito, proteger a inversiones minoritarios, pago de impuestos, comercio transfronterizo, hacer cumplir contratos, resolver insolvencia y regulación del mercado laboral.

9.1. Nueva Zelanda

Nueva Zelanda lidera el ranking de mejores países para emprender en el informe Doing Business 2018 del Banco Mundial, donde dentro de los indicadores en que tiene el puesto número uno es: Iniciar un negocio, registrar propiedades y obtener crédito. Además, lidera ya que tiene el menor número de procedimientos requeridos y el menos tiempo para cumplirlos (medio día), permitiéndole estar como el país mejor clasificado en esta medida durante los últimos diez años.

Su alta puntuación en temas de construcción de transparencia normativa, pago de impuestos, su reforma del sistema de pago de impuestos mediante la introducción de sistemas y permitir pagar esta vía online y que toda la información legislativa relevante se encuentra en el sitio web del gobierno, le permite liderar en el ranking.

9.2. Singapur

Hasta el 2016 Singapur lideraba la clasificación global del Banco Mundial sobre la facilidad de hacer negocios en el Doing Business, gracias a su abolición de los sellos corporativos, facilitando el inicio de negocios e introdujo una ley sobre la medición voluntaria, facilitando la ejecución de contratos, permitiendo a Singapur ser de los países donde es más sencillo iniciar negocios y cerrar contratos. Los indicadores donde Singapur lidera la lista son: Resolución de insolvencias, obtención de créditos y comercio internacional, viéndose este último perjudicado por los altos costes en cumplimientos de normativas.

9.3. Hong Kong

Hong Kong está dentro de los mejores países para emprender, siendo el mejor país para el desarrollo de startups, ya que tiene bastantes oportunidades de negocio y apoyo del gobierno a través de políticas gubernamentales que impulsa el crecimiento de estos negocios.

Dentro de las razones que le permite a Hong Kong estar dentro del ranking son: Registro online para las empresas, oportunidades para startups, bajas tasas de impuestos (siendo una de las más bajas a nivel mundial con un 8,25% y no cuenta con impuestos sobre las ganancias o ventas), sin tarifas para la obtención del certificado del registro comercial, fácil acceso al mercado asiático, anonimato para accionistas y directores si lo desean y facilidad para la apertura de cuentas bancarias multdivisas. Además, para propietarios e inversionistas extranjeros ofrece: Mercado estable, profesionales capacitados, programas de visa, eventos para negocios, asesoramiento para establecer una empresa y financiamiento de startups.

Estas cualidades califican a Hong Kong como uno de los mejores países para emprender, proporcionando a los emprendedores variados beneficios que permitirán potenciar su negocio.

10. Plan de Marketing

Es un documento donde se utilizan todos los estudios de mercado realizados por la empresa, los objetivos de marketing a conseguir, las estrategias a implementar y la planificación para llevarlo a cabo. Un plan de marketing trabaja en función a los estudios de mercado que se elaboren respecto a la era, permitiendo conocer tendencias y situaciones actuales del mercado, permitiendo establecer como la empresa puede incorporar e incidir en el contexto social.

Permite evitar ir en una dirección de decisiones sin objetivos claros, orientando a la empresa a mejores decisiones. Con un buen desarrollo para su viabilidad económica y un correcto camino a los objetivos y acciones a realizar, la empresa puede encontrar la mejor forma de traer clientes y que KPI permite mejorar resultados.

Facilita manejar una gran cantidad de información y permite agilizar los procesos y mejorar los resultados, especialmente de la producción en ventas y por, sobre todo, dan a conocer un producto.

10.1. FODA

El análisis evalúa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Permite el estudio de la situación de la empresa, revisa sus características internas y externas. Además, permite conocer la situación real en la que se encuentra una empresa y planear una estrategia a futuro, determinando las ventajas competitivas de la empresa y generando estrategias que se adecuen a la empresa, en función de sus propias características y del mercado.

10.2. Misión

Es la razón de ser de las empresas, indica la actividad a realizar. Describe el motivo de la empresa y los objetivos para el presente, permitiendo guiar al grupo de trabajo.

Su objetivo es plantear el propósito de la empresa, permitiendo establecer un plan de negocios y construir estrategias de mercado coherentes con los objetivos planteados. Esto se puede lograr preguntándose “¿Qué hacemos y por qué lo hacemos?”.

10.3. Visión

Permite definir la identidad de una empresa e identificar los productos y servicios que se ofrecen. Además, identifica el futuro de la empresa, siendo claros y motivadores, a donde se quiere llegar y como quiere ser vista la empresa, en el presente y futuro. Esto permite trabajar en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tiene metas a mediano y largo plazo, definiendo el camino para lograr los objetivos planteados, preguntándose “¿a dónde nos dirigimos?”.

10.4. Valores

Son las características que definen la empresa y sirven como piedra angular para el crecimiento. Son las costumbres, pensamientos y comportamientos que una empresa toma como principios de conducta, estos valores influyen en el público objetivo.

10.5. Objetivos Estratégicos

Permiten hacer planes a largo plazo para el correcto desarrollo de una empresa. Son las metas a la que una organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo, deben ser claros y concisos, permiten definir el rumbo de una empresa.

10.6. Filosofía de la empresa

Conjunto de principios y creencias que permiten guiar las decisiones de una empresa. El objetivo de este es sentar las bases de la empresa, construyendo productos y relaciones.

Son los principios y valores que guían el modo de trabajo y comportamiento general, puede ser escrito o una práctica establecida en la cultura de la empresa.

10.7. Análisis de Entorno Macro

Son los factores sobre los que no se puede cambiar o influir de alguna forma. Se utiliza para que la empresa pueda replantear los objetivos frente a la sociedad, se hacen cambios para ajustarse a la sociedad.

10.7.1. Análisis PEST

Permite analizar el ámbito político, económico, sociocultural y tecnológico, son las variables que pueden afectar y modificar el entorno de una empresa. Permite apoyar a las empresas a entender su posición dentro del mercado, permitiendo aplicar los recursos de manera más efectiva, entender el entorno de los negocios y de los riesgos y permite disponer de información para aprovechar las oportunidades.

10.8. Análisis de Entorno Micro

Son los factores en los que se puede influir, pero no se puede actuar sobre ellos. Son los aspectos relacionados de forma permanente con la empresa y no influyen de gran manera en las operaciones o en los resultados.

10.8.1. Cinco Fuerzas de Porter

Es un método de análisis para investigar oportunidades y amenazas de una determinada industria, viendo la posibilidad de rentabilidad para una empresa según el mercado, determinando la capacidad de obtener ganancias.

Evalúa la competencia actual, el poder de negocio con los proveedores, el poder de negociación con los clientes, amenaza de nuevos participantes y la amenaza de productos sustitutos.

10.9. 4P de Marketing

Se refieren a Producto, precio, punto de venta y promoción, son los cuatro elementos fundamentales del marketing. Para que un producto sea exitoso debe tener estos cuatro pilares con coherencia entre ellos y con el público.

10.10. Modelo Canvas

Es una herramienta de gestión estratégica, permite conocer los aspectos claves del negocio, tales como: socios claves, actividades claves, recursos claves, propuesta de valor, relación con los clientes, canales, segmento de clientes, estructura de costos y fuentes de ingresos. Visibiliza la infraestructura, la oferta, clientes y situación financiera del negocio.

Es una herramienta cualitativa que permite comprender el modelo del negocio de manera directa y visualizar la información importante.

10.11. Cadena de Valor

Es una herramienta de análisis estratégico que permite determinar la ventaja competitiva de una empresa, describiendo como se desarrollan las actividades y acciones de una empresa, abarcando todas las partes de estos, a fin de entender cómo funcionan los costos, fuentes actuales y en que se diferencian del resto.

11. Empleado

Persona que brinda servicios a cambio de un salario por parte del empleador, realiza una tarea por la cual se reconoce una remuneración, puede trabajar mediante contrato o boleta de honorarios.

12. Contrato de trabajo

De acuerdo con PreviRed, es un acuerdo formal entre el trabajador y el empleador, en este se estipulan la remuneración a recibir por parte del trabajador, jornada y sus labores a realizar. Debe ser firmado por ambas partes en dos ejemplares en un plazo no mayor a 15 días desde la incorporación en la empresa. Este contrato puede ser de plazo fijo o indefinido.

12.1. Contrato Plazo Fijo

Se indican las fechas de comienzo y termino de la relación laboral. La duración de este contrato no puede ser mayor a un año. Un contrato a plazo fijo puede convertirse en indefinido si, al vencer el plazo establecido el trabajador continúa prestando sus servicios con conocimiento del empleador o ambas partes modifican el contrato inicial por medio de un anexo estableciendo el plazo indeterminado. También puede renovarse un contrato a plazo fijo una sola vez, la duración de este nuevo periodo puede ser igual o no a la del plazo original, pero la suma de ambos periodos no puede excederse a uno o dos años según sea el caso.

Como obligación del empleador, este no puede poner término al contrato antes del vencimiento del plazo convenido y tampoco puede finiquitar al empleado y volver a contratarlo, no se ajusta a la normativa legal, en dicho caso, se considera una relación laboral indefinida, cuya fecha de inicio es la fecha del primer contrato de trabajo.

Si el empleador decide poner término al contrato al llegar la fecha convenida y el empleado se encuentra con licencia médica, se da por terminado por el contrato de todas formas, pero si una trabajadora goza de fuero laboral por embarazo, el empleador no puede despedir a la mujer hasta un año después del término de su post natal.

12.2. Contrato Indefinido

Es un acuerdo laboral que se establece entre la empresa y el trabajador, el documento tiene una fecha de inicio del contrato, pero no indica una fecha de termino, también indica un convenio colectivo, vacaciones y otras cláusulas que se quieran especificar. Este contrato permite estabilidad para el empleado y mayor protección frente al despido, ya que este contrato contrae un finiquito acorde a los años trabajados y a las vacaciones respectivas, por otro lado, la empresa tiene estabilidad del puesto de trabajo.

Este contrato puede ser de 40 horas semanales, menores o tiempos interrumpidos.

13. Boleta de honorarios

Es el pago económico efectuado a trabajadores que realicen su trabajo de forma independiente para una empresa o persona. La persona no mantiene relación laboral con la empresa o persona a quien le presta su servicio.

Es un pago por honorarios profesionales, se paga por medio de un documento tributario electrónico. Desempeñan actividades laborales de forma libre, sin obligación de un contrato de trabajo, cotizaciones o salud.

Esta remuneración está relacionada a actividades gravadas por la ley sobre impuesto a la renta, por lo cual, al momento de hacer la declaración renta, se debe solicitar la devolución de impuestos.

Los trabajadores con boletas de honorarios que emitieron boletas por un monto superior o igual a \$1.685.000, deben cotizar en una AFP de todas formas y no hay cantidad de tiempo máximo o mínimo para este tipo relación laboral. Las cotizaciones de los trabajadores se calculan sobre la base de la renta imponible anual, equivalente al 80% del total de las boletas de honorarios emitidas en el año, hasta el límite máximo anual calculado

a partir del 31 de diciembre. El límite máximo anual gravable para el 2021 corresponde a \$30.347.112, es decir 81,6 Unidades de Fomento (UF)

14. Sueldo

Es la remuneración mensual por parte de una empresa o persona como pago por su trabajo, el empleador recibe su contribución en tiempo y trabajo por parte del empleado y este recibe un pago por este.

Es el precio que paga una empresa por un trabajador para que desempeñe cierto trabajo o tarea.

14.1. Sueldo liquido

Es la cantidad de dinero que cobra el trabajador ya descontado los impuestos y cotizaciones exigidas por el estado e instituciones.

14.2. Sueldo bruto

Es la cantidad monetaria que tiene el trabajador antes de descontar las retenciones de impuestos y cotizaciones.

14.3. Sueldo base

Asignación por tiempo que cobra el trabajador por su labor realizada.

14.4. Sueldo fijo

Puede ser un pago mensual o quincenal, donde el trabajador cobra por su trabajo realizado.

14.5. Sueldo Variable

El trabajador cobra por la cantidad de trabajo que realiza sin considerar el tiempo que lleve el realizarse.

15. Liquidaciones

Acorde a PreviRed, las liquidaciones de sueldo son un documento que se debe entregar a los trabajadores mes a mes y este debe firmarlos, de esta forma, el empleador puede comprobar el pago de sueldo a sus trabajadores. En este documento se indican los montos pagados, como el sueldo base, cargas familiares, descuentos legales de salud y pensión, etc.

16. Plantilla de Pago

Es un documento que permite especificar los detalles asociados a la remuneración de una persona, donde se detalla el sueldo bruto, remuneraciones, aportes, deducciones y todas las especificaciones que puedan existir acorde a su tipo de contrato, facilitando el proceso administrativo de la empresa y evitando errores al momento de abonar el salario de la plantilla.

17. Despedir a un empleado

Despedir a alguien significa terminar la relación laboral con esa persona y el cese de sus labores dentro de la empresa. Existen varias causales de despido, entre estas pueden ser causales que no dan derecho al pago de indemnizaciones, tales como:

Falta de probidad, que es la ausencia de integridad de carácter grave de un trabajador durante su desempeño de sus funciones establecidas en el contrato de trabajo. Un ejemplo sería, falsificar la firma de un empleador para justificar gastos que no se hicieron.

Injurias, son agresiones verbales graves en contra del empleador o de otro trabajador, con límite la honra y dignidad de los afectados.

Vías de hecho, actos de violencia física realizado por el trabajador contra cualquier persona de la empresa o ajena en instancias del trabajo.

Conductas inmorales, es cualquier conducta inmoral que afecte la empresa, un ejemplo es llegar en estado de ebriedad; acoso laboral, conductas reiteradas en contra de uno o más trabajadores afectando la estabilidad emocional de uno o más compañeros de trabajo.

18. Finiquito

Acorde al gobierno, mediante el finiquito el empleador y empleado ante un ministerio de fe, ratifican el término de la relación laboral, en este documento debe existir la causal de despido, acuerdos entre ambas partes, plazos, indemnizaciones y montos a pagar por parte del trabajador.

Cada trabajador tiene derecho a un finiquito existiendo una relación laboral empleado-empleador.

Dentro de los pagos del finiquito se debe incluir el salario del mes en curso, la parte proporcional de los pagos extraordinarios, días de vacaciones proporcionales y demás beneficios que no se hayan devengado.

DESARROLLO

Acorde a 4 entrevistas realizadas y una encuesta con 42 veces respondida por empresarios, personas que trabajan dentro servicio contable, personas que trabajan dentro se servicios legales, trabajadores dependientes y mentores o asesores, tanto emprendedores con inicio de actividades como sin este, se han seleccionado las dificultades más repetidas al momento de emprender.

Para la parte de las entrevistas se seleccionaron cuatro personas, lo cuales son: Gerard Honorato, empresario Samurai Store; Mauricio Fierro, contador; Ignacio Saravia, abogado; Veronika Fischer, mentora Netmentora. Dependiendo de su sección se les realizaron preguntas donde podían explayarse.

El primer entrevistado es Gerard Honorato, empresario y único dueño de una tienda llamada Samurai Store, tienda que se dedica a la venta de hardware y responde las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la dificultad más relevante que ha enfrentado al momento de emprender?

Gerard comenta que lo más complicado fue el financiamiento, tuvo que trabajar durante muchos años para conseguir el dinero suficiente para tener sus ahorros y comenzar lo que hoy es Samurai Store.

2. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Según Gerard es el financiamiento, Chile no está listo mentalmente para los emprendedores y mucho menos en las ayudas económicas que se necesitan, especialmente al momento de iniciar.

3. Aparte de los problemas que ha mencionado ¿Qué otros problemas ha debido enfrentar?

Gerard nos cuenta que los procesos contables fueron unos de los problemas más grandes que tuvo que afrontar, desde realizar una contratación a realizar la declaración renta.

4. En el proceso de crear la cartera de clientes actuales y potenciales, ¿Qué acciones considera importantes a tener en consideración para otros emprendedores?

Desde el punto de vista de Gerard, lo principal es conocer el producto y conocer los potenciales clientes a los que se quiere llegar.

5. Desde el punto de vista de la relación con competidores, ¿Qué recomendaciones podría entregar a futuros emprendedores?

La opinión de Gerard es que lo más importante vuelve ser conocer su producto y en estos casos, adelantarse a posibles competidores.

6. Desde su experiencia como emprendedor/empresario, ¿Qué recomendación entregaría a futuros emprendedores?

Gerard considera que lo más importante es pedir ayuda, ante todo, es mejor preguntar que lamentar un error que después repercuten.

La segunda entrevista es Veronika Fisher, mentora en Netmentora, empresa dedicada a mentorías para empresas y nos contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Desde el punto de Veronika es el financiamiento y la falta de motivación por parte del personal, conocer un buen grupo de trabajadores muchas veces afecta en lo más importante para la empresa. Además, Chile no tiene una culta de emprender, por lo que eso dificulta mucho a los posibles emprendedores, los problemas van desde el financiamiento a no saber cómo realizar los trámites.

2. En el proceso de crear una cartera de clientes actuales y potenciales, ¿Qué acciones considera importantes a tener en consideración para los emprendedores?

Veronika comenta que lo principal es conocer el producto y tener segmentado a que clientes se quiere llegar, conocer los medios de poder llegar a los clientes, los cuales pueden ser publicidad como algo más personal.

3. Desde el punto de vista de la relación con competidores, ¿Qué recomendaciones podría entregar a futuros emprendedores?

Según Veronika, lo más importante es adelantarse a los posibles competidores y productos que puedan reemplazar el producto o servicio en venta, lo más importante es averiguar e irse actualizando. Conocer la competencia es importante, aprender de ellos y no está mal copiar los buenos hábitos, además, siempre hay que tener en consideración que una de las opciones es aliarse y ser co – empresarios y trabajar juntos.

El tercer entrevistado es Mauricio Fierro, es contador y expone su punto de vista ante las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Mauricio considera que el primer problema es el financiamiento, ya que son difíciles de conseguir y más aún en un inicio donde no existen los flujos.

2. En relación con la ejecución de trámites contables ¿Cuáles de ellos considera importante para un emprendedor debe tener en consideración y las razones de ello?

Según Mauricio, lo principal es la responsabilidad no solo legal, si no también tributaria y legalmente de la empresa, se deben pagar impuestos, crear la empresa ya no es lo más complicado, son los pagos mensuales y la declaración renta.

3. Acorde a su experiencia en relación con la contabilidad y manejo tributario, ¿Qué factores o temas considera relevante de tener presente al momento de emprender?

Mauricio comenta que lo más importante es decidir que categoría es la mejor al momento de crear la empresa, puede ser una SPA, una de responsabilidad limitada, etc., siendo esas las más comunes.

4. En las fuentes de financiamiento, como bancos, inversionistas o similares, ¿Cuáles son en base a su experiencia los factores a tener presente al momento de acudir a ellos?

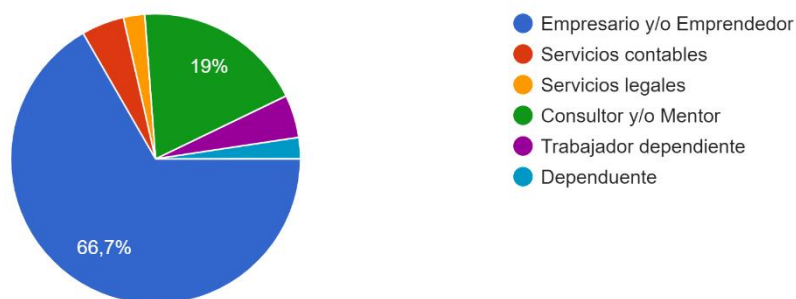
Según Mauricio las posibilidades son muy pocas, en la mayoría de los casos se necesita un aval.

El siguiente entrevistado es Ignacio Saravia, como abogado, da énfasis en la importancia de conocer los entes reguladores y leyes que pueden afectar a la empresa, conocerlas y procurar no infringir ninguna norma.

Respecto a las encuestas, con 42 respuestas se puede observar que un 92,8% llegó al público objetivo, los cuales eran asesores contables, asesores legales, consultor y/o mentor y trabajadores empresarios y/o emprendedores, el otro 7,2% restante son trabajadores dependientes, que, si bien no eran el público objetivo, ver sus puntos de vista puede llegar a encontrar preguntas antes no descritas.

¿Usted es...?

42 respuestas



El primer sector son personas que realizan servicios contables, las preguntas serían las siguientes y se presenta una conclusión de las respuestas.

1. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Consideran que la mayoría de los problemas surgen debido a partir sin asesoría y que consideran que sería “fácil” emprender. Ante esto, los consejos son buscar asesoría desde un inicio y consultar todas las dudas con ellos.

2. En relación con la ejecución de trámites contables ¿Cuáles de ellos considera importante para un emprendedor que debe tener en consideración y las razones de ello?

Las respuestas son variadas, desde crear bien la empresa según el giro que corresponda, dando un gran énfasis a estas respuestas, a enviar F29.

3. Acorde a su experiencia en relación con la contabilidad y manejo tributario, ¿Qué factores o temas considera relevante de tener presente al momento de emprender?

Son bastantes y variadas las respuestas, tales como el funcionamiento del IVA, que se está pagando, F22 y obligaciones tributarias.

4. En las fuentes de financiamiento, como bancos, inversionistas o similares, ¿Cuáles son en base a su experiencia los factores a tener presente al momento de acudir a ellos?

Lo principal es pagar todo con boleta, realizar pago de IVA, ya que, al momento de querer conseguir financiamiento, los bancos no pueden otorgarlo sin un historial. Para esto se recomienda conseguir ayuda de un mentor.

El siguiente sector son personas que realizan servicios legales, las preguntas serían las siguientes y se presenta una conclusión de las respuestas.

1. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Consideran que lo esencial es tener un asesor para comenzar y tomar decisiones.

2. En relación con la ejecución de trámites legales ¿Cuáles de ellos considera importante para un emprendedor que debe tener en consideración y las razones de ello?

Se considera como el más importante el tipo de sociedad necesario según la tributación.

3. Acorde a su experiencia en relación con trámites legales, ¿Qué factores o temas considera relevante que debe tener presente al momento de emprender?

El tema de compliance (cumplimiento) permite hacer una diferencia de la competencia.

4. En las fuentes de financiamiento, como bancos, inversionistas o similares, ¿Cuáles son en base a su experiencia los factores a tener presente al momento de acudir a ellos?

Acceder a bancos es algo fundamental, por lo cual, lo principal es enfocarse en tener un producto de calidad, tener cliente y facturar para lograr cuanto antes el financiamiento,

además tener estructuras de compliance, tales como sistema de prevención antilavado en una empresa financiera.

5. En base a su experiencia y desde el punto de vista de la relación con los trabajadores y empleados, ¿Cuáles con los trámites y procedimientos claves que hay que tener en consideración?

Lo más importante es el cumplimiento de las normas laborales.

El tercer sector seleccionado para abarcar distintos puntos de vista, son trabajadores dependientes, consultores y mentores a pymes. A continuación, se presentan las preguntas y conclusiones.

1. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Siendo muy variadas las respuestas, la principal es la falta y complicación para obtener financiamiento, por sobre todo al iniciar el emprendimiento. Otras cosas que se destacan son la poca constancia, un modelo de negocio mal definido y no saber la propuesta de valor, temas que no todos los emprendedores toman en cuenta. Para solucionar muchos de los problemas, los encuestados comentan que la educación sobre emprendimientos y como emprender podría permitir un gran avance en Chile.

2. En el proceso de crear una cartera de clientes actuales y potenciales, ¿Qué acciones considera importantes a tener en consideración para los emprendedores?

Las respuestas más repetidas son conocer a los clientes, tener redes sociales bien definidas para el mercado objetivo, una buena publicidad y dar a conocer el producto, otro punto muy importante, es pensar en posibles preguntas y responderlas, para el cliente una de las cosas que más le importa es tener respuestas rápidas. De las características más importantes son ser claro, persistente y disciplinado.

3. Desde el punto de vista de la relación con competidores, ¿Qué recomendaciones podría entregar a futuros emprendedores?

La respuesta más repetida fue la diferenciación de su producto y negocio, siendo la mejor forma de tener buena reputación y crear su misma publicidad. Las otras respuestas más repetidas fueron diversificar proveedores, buscar mayor calidad en los productos y conocer la competencia.

El cuarto sector son emprendedores y empresarios, las preguntas serían las siguientes y se presenta una conclusión de las respuestas.

1. ¿Cuál ha sido la dificultad más relevante que ha enfrentado al momento de emprender?

Los principales factores mencionados se pueden clasificar en cinco de estos: Factores financieros, definición del producto y/o servicio, conformación de equipos de trabajo, búsqueda de clientes y factores personales. Las respuestas más mencionadas fueron del factor financiero, dentro de estos se encuentra la obtención de financiamiento y las complejidades de ellos, además del manejo financiero de los flujos de pago y cobranza, con la liquidez respectiva para el funcionamiento de la empresa. En la definición del producto y/o servicio sería la correcta definición de idea de negocio y el análisis de cómo podemos afrontarlo. En la conformación de equipos de trabajo la importancia de la selección del personal y su consolidación como un equipo de trabajo comprometido es clave. Dentro de la búsqueda de clientes la relevancia de la definición de nichos de clientes y la captación de los primeros clientes es de suma importancia. Finalmente, dentro de los factores personales se menciona el lograr mentalizarse, ya que no es un trabajador dependiente, es clave cambiar la mentalidad para ser trabajador independiente. Adicionalmente se mencionan otros factores, tales como:

competencia del mercado, manejo de proveedores, permisos legales y proyecciones futuras para hacer crecer o escalar el negocio.

2. ¿Cuáles cree que son los problemas más habituales para los emprendedores?

Dentro de las respuestas nuevamente se destacan algunas respuestas, tales como, problema de contar con financiamiento y la administración de flujos de ingreso y gastos; la correcta definición del producto y/o servicio; una conformación apropiada de los equipos de trabajo; y finalmente, la relevancia de buscar clientes. A su vez, la interferencia en factores personales dentro de la gestión del emprendimiento nuevamente es mencionada, pero con otros conceptos, se menciona el desorden personal en la participación y las responsabilidades del emprendimiento, el enamorarse de la idea y no ser realista de la gestión del emprendimiento y la capacidad y el “coraje” de continuar con el emprendimiento.

Sin embargo, se mencionan dos nuevos factores: La carencia de conocimientos y experiencia en temas y la relevancia de elaborar un apropiado plan de negocio. Dentro del primer factor se mencionan carencia de conocimientos en temas administrativos, contables, financieros y comerciales, además de la obtención de permisos y patentes. Dentro del segundo factor se menciona que es importante que contemple en forma holística la forma del producto y/o servicio, las implicancias comerciales con clientes y proveedores, así como el manejo presupuestario y financiero.

3. Aparte de los problemas que ha mencionado ¿Qué otros problemas ha debido enfrentar?

En las respuestas nuevamente se destaca la relevancia de los factores financieros intervinientes, lo crucial que es la conformación de los equipos de trabajo, la carencia de conocimientos y experiencia en temas propios de emprendedores, los cuales obstaculizan el desempeño y la relevancia de un plan de negocios.

Es posible apreciar como la injerencia de factores personales puede ser un factor relevante en la ejecución de un emprendimiento. Conceptos como liderazgo, incertidumbre y programación del tiempo personal son mencionados también.

4. En el proceso de crear la cartera de clientes actuales y potenciales, ¿Qué acciones considera importantes a tener en consideración para otros emprendedores?

Dos son los factores que se destacan en la gestión de los clientes, la identificación de clientes y la fidelización de clientes. Dentro de la identificación de clientes se destaca la importancia de tener claridad en la definición del perfil del cliente, así como el nicho al cual se dirigirán los esfuerzos comerciales, de igual forma la claridad en los objetivos del emprendimiento y del modelo de negocio, en base a lo anterior, se enmarca la importancia del manejo de bases de datos de clientes y su correcta segmentación, son cruciales al momento de “prospectar” posibles clientes. En la fidelización de clientes existen los factores tradicionales, los cuales son: cumplimiento en los compromisos con clientes y proveedores; puntualidad en el cumplimiento de plazos; y buen servicio al cliente. Así mismo, existen las herramientas que permiten efectuar una gestión apropiada de los clientes, lo cual es crucial, esto facilita implementar programas de fidelización y trazabilidad en la atención a los clientes, apertura de canales de comunicación formales entre el cliente y la empresa, con la seguridad de contar con retroalimentación para ambas partes, discriminar categorías de clientes, lo cual permita focalizar esfuerzos comerciales y diseñar planes de contingencia ante problemas de atención al cliente.

5. Desde el punto de vista de la relación con competidores, ¿Qué recomendaciones podría entregar a futuros emprendedores?

Tres son los factores que se destacan en la relación con la competencia, primero es siempre estar conscientes que debe ser analizada y monitoreada, esto se hace analizando la

propuesta de valor la calidad del producto y/o servicio, la oferta de productos, precios, comunicación con los clientes, etc. Para esto es útil el modelo FODA; nunca menospreciar las capacidades y productos y/o servicios; analizar la relación de ellos y con los clientes, con el fin de explorar factores de diferenciación; establecer un proceso permanente y formal de análisis de los competidores. Segundo, no tenerle miedo al competidor, analizando opciones de alianzas con competidores, siendo una opción real de gestionar la presencia en el mercado, pues economías de escala son factible de implementar, así como soluciones conjuntas a problemas comunes. Tercero, poner énfasis en nuestra propuesta de valor, en base al conocimiento de la competencia, de las capacidades propias y de las necesidades de los clientes, poner foco en incrementar la propuesta de valor única y atractiva.

6. En base a su experiencia y desde el punto de vista de la relación con los trabajadores y empleados, ¿Cuáles son los trámites y procedimientos claves que hay que tener en consideración?

Existen tres factores en los que se destacan la relación con los trabajadores y empleados. El primer factor es donde la relación se sustenta en compromisos legales de responsabilidades y derechos de ambas partes, por lo cual, se debe ser sumamente riguroso con el cumplimiento de ellas por parte de la empresa, formalizando el contrato y realizando el pago oportuno de sueldos y leyes sociales. El segundo factor son los procesos de reclutamiento, retención, plan de carrera, formación y evaluación de desempeño son cruciales para una apropiada gestión del personal, lo cual debe redundar en un apoyo al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Y tercero, las relaciones laborales no son extrañas a las relaciones personales entre el emprendedor y su personal, por lo cual los siguientes conceptos son claves: Liderazgo ante el equipo y cada una de las personas; honestidad, confianza y

transparencia en las comunicaciones con el empleado; gestión de los estados de ánimo y motivación al interior del equipo.

7. Desde su experiencia como emprendedor/empresario, ¿Qué recomendación entregaría a futuros emprendedores?

Son tres los factores que los encuestados mencionan. Primero es que existe un factor personal, el cual en un emprendedor es crucial, considerando conceptos tales como: Perseverancia y constancia; creer realísticamente en su proyecto; ser capaz de encantar a sus clientes y trabajadores; capacidad de autodisciplina y ahorro personal y empresarial; trabajar inteligente y eficientemente, cuidando de uno mismo y sus colaboradores; finalmente, disfrutar el camino. El segundo factor para considerar es trabajar en una serie de factores empresariales: Siempre estudiar el mercado y trabajar en el plan de negocio; construir buen equipo, no importa que sea pequeño. Pues es más importante el equipo que la idea de negocios; atreverse y trabajar con metodologías; probar, testear una y otra vez, no esperar a tener algo perfecto; ser ordenado en el control de los recursos; dar atención a los factores comerciales, pues son tan importantes como el producto. “No basta enamorarse con lo que se hace, sino que se requiere venderlo”; tener presente estas dos frases: “Mejor rápido que perfecto” y “Fallar rápido y barato”. Finalmente, el tercer factor es buscar redes de apoyo y de expertos, buscando los mejores mentores posibles, idealmente profesionales y emprendedores que conozcan del tema, los cuales acorten el camino para evitar así la mayor cantidad de tropiezos que se dan por falta de experiencia y buscar una capacitación constante y aprender todo lo concerniente al negocio.

- Las preguntas seleccionadas a responder serían las siguientes

1. ¿Como comprar cosas con factura?

Acorde al Servicio de Impuestos Internos, para comprar con facturas se debe exhibir el RUT de la empresa a nombre de quien efectúa la compra, este puede ser el original o la fotocopia. Luego de realizar un pago se debe registrar

2. ¿Cómo despedir a alguien?

De acuerdo con la Dirección del Trabajo para poner término al contrato de trabajo de un trabajador bajo la causal necesidades de la empresa (artículo 161 del Código del Trabajo) el procedimiento es comunicar por escrito al trabajador, con copia a la inspección del trabajo, estas deben ser con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de despido, entregado personalmente al trabajador o enviado por correo certificado al domicilio de este. El aviso debe señalar la causa de despido y el fundamento, el estado de pago de las imposiciones y el monto de las indemnizaciones correspondientes. Si el aviso se realiza con menos de 30 días, el empleador deberá pagar la indemnización por no previo aviso equivalente a la última remuneración mensual pagada.

3. ¿Cómo pagar cotizaciones?

Para hacer los pagos de las cotizaciones de los trabajadores se debe hacer el registro en PreviRed, ingresar los datos de la empresa y los trabajadores y luego realizar el pago con el medio de preferencia.

4. ¿Como pagar f29?

Acorde a la página oficial del gobierno, chileatiende, se debe entrar a la página del servicio de impuestos internos e ingresar con RUT y clave, una vez dentro de la página se debe seleccionar “declarar y pagar f29 y f50”, donde se debe seleccionar el formulario a declarar, en este caso, f29, se deben completar los datos requeridos y enviar. Si se debe

realizar un pago de impuestos, le enviará a la página de pagos y bancos de su convenio. Al finalizar, le entregará un resultado de haber declarado el formulario correspondiente.

5. ¿Como contratar a alguien?

Cada empleador está obligado a hacer pago de las cotizaciones a sus trabajadores, independiente del tamaño de la empresa, para el registro de los empleados puede ser vía ingreso manual, ingresando los datos previsionales de cada trabajador o vía ingreso electrónico, el cual es un archivo con 105 campos que cubren los datos del trabajador y se envían electrónicamente al sistema de remuneraciones.

Pago de Cotizaciones:



Depósitos Directos:



Deudas



Ley de Protección al Empleo



El primer paso es ingresar a PreviRed con su Rut y clave, luego ingresar a sección empresas e ingresar a la empresa donde desea ingresar a un trabajador.

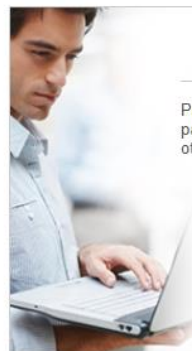
[Volver](#)



Pague bien las Remuneraciones

Revise la información previsional de sus trabajadores y empresa para realizar el correcto pago de sueldos.

[Revisar](#)



Pago Cotizaciones Julio 2022

Para pagar en plazo, imprimir planillas pagadas, certificado de trabajadores, entre otros.

[Remuneraciones](#)



Notificación FUNES Isapres

Podrá ver y procesar los FUN de sus trabajadores

[Isapres Habilitadas](#)

[Ingresar](#)



Movimiento de Personal Retroactivo

Podrá notificar a las distintas AFP y/o Fonasa los Movimientos de Personal de sus trabajadores.

[Ingresar](#)



Pago Atrasado

Mes Año

[Ingresar](#)

[¿Qué instituciones puedo pagar atrasado?](#)



Actualización de datos

- Modificación datos empresa
- Modificar mis datos de usuario



DNP (Declaración y No Pago)

Para realizar y pagar sus DNP.

[¿Qué instituciones puedo declarar?](#)

Luego debe seleccionar “movimiento de personal retroactivo”

Movimiento de Personal ▼

[Ingreso Movimiento](#)

Comprobante por Trabajador

Comprobante por Período

Deuda Previsional ▼

Ingreso Movimiento de Personal Retroactivo

Usted se encuentra en el servicio de Ingreso de Movimiento de Personal Retroactivo de PREVIDED, servicio mediante el cual Ud. podrá informar a las distintas AFP y/o Fonasa los movimientos de personal de sus trabajadores retroactivamente, justificando así el no pago de las cotizaciones previsionales.

Ingreso Manual

Mediante esta opción usted podrá ingresar uno a uno los movimientos de personal de cada trabajador.

Ingreso Electrónico

Mediante esta opción usted podrá ingresar masivamente, a través de un archivo plano los movimientos de personal de cada uno de sus trabajadores.

Finalmente, decidir que tipo de ingreso e ingresar los datos del trabajador.

6. ¿Cómo conseguir financiamiento?

Existen los fondos concursables por fondos y los créditos o préstamos bancarios. SERCOTEC, servicio de cooperación técnica, es una corporación de derecho privado dependiente del ministerio de economía, fomento y turismo, dedicada para apoyar a las micro

y pequeñas empresas y a los emprendedores del país, con el fin que se desarrollen y sean una fuente de crecimiento para Chile, donde se puede postular a distintos programas, tanto de apoyo económico, de asesorías, capacitación, digitalización y financiamiento. Sobre los créditos o préstamos bancarios, se debe llevar la declaración de renta anual y otros documentos que el banco solicite, muchas veces un aval, además, este trámite debe solicitarlo el representante legal de la empresa.

7. ¿Cómo abrir una cuenta de banco? ¿Qué se necesita?

Depende de cada banco los requisitos, algunos pueden ser desde el momento en que se realiza el inicio de actividades, en otro desde los seis meses de giro, en otros con la declaración renta, con aval, etc. La cuenta más fácil de conseguir sin aval y sin ventas aun, es la cuenta vista empresa del banco estado, se puede abrir sin mínimo de tiempo, ventas o aval.

8. ¿Cuánto cuesta tener un trabajador? ¿Qué incluye?

Un trabajador tiene su sueldo líquido y su sueldo bruto, donde el sueldo bruto incluye el sueldo líquido y las cotizaciones obligatorias, las cuales son: fondos de pensiones (AFP), salud, mutualidad, seguro de cesantía, indemnización obligatoria y seguro de invalidez. Mientras que también incluye las cotizaciones voluntarias, las cuales serían: las cuentas de ahorro voluntario y ahorro previsional voluntario.

9. ¿Cómo crear una empresa?

Se puede realizar de dos formas la creación de una empresa, puede ser vía el medio creado por el ministerio de economía, Empresa en un día, o el sistema tradicional, el cual se realiza en una notaría.

Vía el sistema de Empresa en un día, se ingresa y realiza la creación de la empresa a través de la redacción de distintas cláusulas que el portal indica. Luego de realizar el primer

paso, si el usuario cuenta con firma electrónica avanzada, se firma y la empresa queda creada, si no, se acude ante un notario para firmar de dicha notaria.

Vía el sistema tradicional, se debe realizar la redacción de escritura y de su extracto que se protocoliza ante notario, lo cual es publicado en el Diario Oficial e inscrito en el Registro del Comercio del Conservador de Bienes Raíces.

10. ¿Qué responsabilidades hay como representante legal?

El representante legal será el punto de contacto entre la empresa y el gobierno, siendo quien ostente a la empresa que autorice todo acto oficial que obligue la empresa.

Ante cualquier problema legal que pueda surgir, el representante legal debe ser quien represente a la empresa, así como también sus funciones son: ejecutar los actos y contratos necesarios para desarrollar las actividades propias de la empresa que representa; resguardar el buen funcionamiento de su operatividad; ejecutar las ordenes impartidas por la junta directiva.

11. ¿De qué sirve el plan de marketing?

Permite conocer la empresa, le permitirá a la empresa identificar oportunidades de mercado, establecer metas anuales y encontrar la manera de alcanzar los objetivos estratégicos.

12. ¿Qué leyes y entes reguladores importan como empresa comercial?

Ley del consumidor y sernac, son algunas de las leyes y entes que regulan una empresa comercial. La ley del consumidor establece una serie de derechos para los consumidores con el fin de protegerlos, Sernac es el servicio nacional del consumidor y su fin es educar, informar, fiscalizar, proteger a los consumidores y fomentar la participación ciudadana a través de la ley de protección a los derechos del consumidor, se relaciona con el

presidente de la república a través del ministerio de economía y su función es mediar en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores.

13. ¿Cómo pagar sueldos?

Este pago según el código del trabajo se debe pagar en día laboral y en el lugar donde el trabajador se desempeña. Se puede realizar el pago con un cheque, vale vista o una transferencia a nombre del empleador.

14. ¿Cómo calcular finiquito?

Dentro de los pagos del finiquito se debe incluir el salario del mes en curso, la parte proporcional de los pagos extraordinarios, días de vacaciones proporcionales y demás beneficios que no se hayan devengado.

15. ¿Cómo y qué hacer con el finiquito?

Una vez que la relación de empleado y empleador termina, se debe proceder a la firma del finiquito, ante lo cual ambas partes deben firmar ante notario el cese de la relación y los montos que ambas partes están de acuerdo que se debe pagar al empleado. El empleador tiene 10 días hábiles para hacer la firma del contrato y 10 días hábiles luego para realizar el pago correspondiente. Para finiquitar la relación las cotizaciones del empleado deben estar pagadas hasta el último momento trabajado.

16. Como conseguir patente comercial

La solicitud de patente comercial se debe hacer directamente en la municipalidad donde este ubicado el local comercial de la empresa, en consecuencia, la municipalidad puede solicitar documentos y el plazo de entrega de la patente va a depender de los tiempos de cada municipio. Para realizar la solicitud de patente comercial debe ser el representante legal de la empresa.

17. ¿Como pagar sueldo?

Tras tener el sueldo bruto se debe conocer los datos salariales y personales del trabajador, aplicar los impuestos que deben descontar del salario y restarlos, entregando el salario líquido.

CONCLUSIONES

El realizar este trabajo me ha permitido constatar que el emprender en Chile es una labor compleja y engorrosa, la cual ha de considerar una multiplicidad de conocimientos y factores para su correcta ejecución.

Si bien es posible acceder a la información teórica necesaria para orientarse al momento de emprender, por lo general esta información esta fragmentada y diseminada de forma que complejiza su comprensión.

El haber podido acceder a decenas de emprendedores y profesionales relacionados con ellos, permitió contar con una noción no solo de los factores e información teórica requerida para emprender, sino enriquecer nuestra visión con la experiencia de quienes ya han iniciado este camino, o están actualmente en la tarea de emprender.

Si bien es cierto que algunos de los temas mencionados por los entrevistados eran esperados mi persona, debido a mi análisis preliminar del tema, tuve la oportunidad de identificar una serie de factores que permiten ampliar el espectro de factores a tener en consideración al momento de emprender.

Es en esta amalgama de factores intervinientes, en la cual los emprendedores están insertos, no solo como unidades económicas reguladas al interior de una economía, sino también como una expresión personal y vital de quienes toman la dedición de emprender como una forma de cumplir un rol en la sociedad.

En base a lo anterior, quisiera plantear los siguientes factores cruciales que todo emprendedor debe tener en consideración:

1. Los temas relacionados con el manejo financiero de la empresa son cruciales para todo emprendedor, siendo los siguientes factores los más críticos las formas de obtener financiamiento, así como la correcta administración y contabilización del flujo de caja.
2. La definición del producto o servicio va mucho más lejos que esta decisión, pues ha de considerar la elaboración de un “Plan de negocio” formal. El cual contemple en forma holística la oferta del producto y/o servicio, las implicancias comerciales con clientes y proveedores, así como el manejo presupuestario y financiero. Pueden existir variadas formas de elaborarlo y llevarlo a la práctica, sin embargo, su implementación permite administrar correctamente la gestión comercial del nuevo emprendimiento.
3. La definición, búsqueda y administración de los clientes son el eje central de todo emprendimiento, pues sin ellos es imposible generar oportunidades de venta, con el consiguiente flujo de recursos. En base a ello las estrategias de prospección de clientes y la correcta gestión de la información relacionada con ellos, teniendo en consideración los compromisos adquiridos por ambas partes, deben ser abordados en forma sistemática y formal por el emprendedor.

4. La gestión de la competencia debe ser considerada en los planes del nuevo emprendimiento. Si bien es de esperar que el emprendedor debe tener siempre en vigilancia las actividades comerciales, financieras y productivas de ellos, existen nuevas visiones a ser consideraras.
 - a. Un análisis de la competencia también debe incluir la opción de copiar sus “buenas prácticas” en cualquiera de sus facetas, pues permitiría aprovechar la experiencia de quienes están en el mismo desafío del emprendedor.
 - b. Las sinergias son factibles de ser exploradas, razón por la cual las opciones de hacer alianzas y estrategias comunes con los competidores siempre debe estar presente.
5. El desconocimiento de los temas a gestionar por el emprender es muy variada, incluyendo temas administrativas, contables, financieros, legales, operaciones y comerciales. Si bien es cierto que algunas de estas competencias pueden ser incorporadas al emprendimiento mediante la contratación de personal especializados, el emprendedor debe poder contar con una visión personal y propia para definir la gestión cotidiana y futura de su emprendimiento. Es de esta forma que todo emprendedor debe buscar asesorías y mentorías que le permitan incorporar no solo los conocimientos de los cuales adolece, sino también la experiencia de quienes ya han recorrido este camino del emprendimiento. En definitiva: Buscar una capacitación constante y aprender de todo lo concerniente al negocio.

6. La gestión de recursos humanos es una de las bases del éxito de todo emprendimiento, siendo importante destacar:
 - a. La relevancia de un adecuado proceso de selección del personal, pues en esta fase inicial no se pueden malgastar recursos de tiempo y económicos en recambio de funcionarios.
 - b. La formalidad en los procesos de contratación, definición del cargo remuneración y gestión del personal garantiza disminuir los riesgos de desmotivación laboral y posibles impases administrativos e incluso demandas.
 - c. Por muy inicial que sea el emprendimiento, el emprendedor debe tener una visión para retención de talentos, planes de carrera, formación y evaluación de desempeño. Estos factores son cruciales para una apropiada gestión del personal, lo cual debe redundar en un apoyo al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
 - d. Finalmente, la gestión del liderazgo del emprendedor debe tomarse en cuenta, pues será el motor de todos los procesos humanos al interior de su empresa. Conceptos tales como honestidad, confianza y transparencia en las comunicaciones con el empleado, así como la gestión de los estados de ánimo y motivación al interior del equipo, son factores que deben ser visualizados por el emprendedor.
7. Los factores personales son los que definitivamente guiarán el devenir del nuevo emprendimiento, pues es el mismo emprendedor el principal responsable de su gestión cotidiana y futura.

- a. Es en esta instancia cuando el lograr asumir que ya no es un “trabajador dependiente”, debe permitir instaurar una nueva mentalidad como “emprendedor independiente”.
- b. De igual forma el tener el coraje y resiliencia de continuar con su emprendimiento, así como el “no enamorarse” de la idea y ser realista en la gestión del emprendimiento, son factores para tener siempre presentes.
- c. Nuevamente el concepto de liderazgo está presente, no solo en la relación con sus trabajadores, sino también su actitud frente a proveedores, clientes, competidores y el mercado mismo, tomo ello con la capacidad de “disfrutar el camino recorrido”.

En el proceso de identificar estos 7 factores intervinientes, he hecho un esfuerzo por sintetizar las visiones y experiencias de los entrevistados; tener en perspectiva la investigación teórica efectuada; mantener presente las diferentes materias aprendidas en estos años, así como mi experiencia personal en el mudo comercial.

Personalmente considero que cada uno de estos puntos permitiría efectuar una profundización en los conceptos que afectan a un emprendimiento, por lo cual quisiera dejar planteado el desafío a futuras generaciones de alumnos. Todo aporte que pueda efectuarse en desarrollo de los emprendimientos futuros redundará en las vidas familiares de esos emprendedores, así como en toda nuestra sociedad.

REFERENCIAS

ASECH (2018). *Radiografía del Emprendimiento en Chile 2018*.

Martínez, C. (2008). *MIT determinó la mejor edad para emprender, y no es la que tú crees. El definido.*

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2011). *Caracterización del Emprendedor Chileno y sus Emprendimientos 2011*.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2015). *Informe de resultados: El microemprendedor en Chile Cuarta Encuesta de Microemprendimiento 2015*.

Ministerio de Economía, fomento y turismo (2018). *Boletín Empleo y microemprendimiento*.

Ministerio de Economía, fomento y turismo (2020). *El Microemprendimiento Femenino en Chile*.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014). *Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>>*

Ruiz, I. (2018). *10 Retos o problemas habituales de Marketing para las empresas*.

Schalper, C. (2021). *¡Larga vida a los emprendedores de Chile!*

Columna de opinión, diario La Tercera.

Shane, S. y Venkataraman, S. (2000) *The promise of entrepreneurship as a field of research*

Suez, C. (2020). *Emprendimiento en Tiempos de Pandemia*.

Consultora internacional IPSOS.

Taborda, M., Nova, L. y Bohórquez, I. (2018). *Importancia de las pymes para el desarrollo económico de Chile en el siglo XXI*.

Talen, N. (2007). *El cisne negro: El impacto de lo altamente improbable*.

Expertos y «trajes vacíos» (farsantes) 26-27.

Unidad de Estudios de División Política Comercial e Industrial (2021). *Análisis descriptivo del impacto de la pandemia sobre las empresas en Chile*.

Universidad del Desarrollo (2020). *Reporte Nacional 2020*.

Vélez-Romero, X. y Ortiz, S. (2016). *Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica*.