



San Vicente

**“CENTRO INTEGRAL DEL NIÑO Y LA  
MUJER”**

Informe nº1

Curso: IN69B-05  
Profesores: Ariel Meller  
Juan Pablo Palomino  
Roberto Pino

Alumnos: Daniela Barraza  
Gabriela Lazo  
Felipe Reuse

Fecha de entrega: viernes 30 de abril de 2010.

## 1. Resumen Ejecutivo

El "Centro Integral del Niño y la Mujer" será una institución dedicada al bienestar y la salud, con profesionales como psicólogos, fonoaudiólogos, sicopedagogos y neurólogos especializados para los niños y servicios adicionales para las madres mientras esperan que sus hijos salgan de sesión. Se tiene contemplado ofrecer terapias alternativas para ellas como la Reflexología y la Masoterapia, aunque no se tienen descartado ofrecer otras que sean del interés de las madres.

La idea nació como respuesta a una necesidad en la comuna de Calera de Tango. Daniela Barraza vive acá y administra el Jardín San Vicente con su madre, en esta misma comuna. Al ver que los niños debían viajar largas distancias para conseguir profesionales como los recién nombrados, nació la idea de poner un centro que sea cercano a todos sus habitantes y que además ofrezca la innovación de dedicarse no sólo a los niños, sino que también a las madres.

*En base a qué?*

Se estimó que en Calera de Tango hay unos 860 niños entre 3 y 9 años, que serían el target del negocio, de los cuales un 30% necesitaría evaluación psicológica y al menos un 20% de este 30%, necesitaría empezar una terapia con algún otro especialista. El Centro Integral del Niño y la Mujer aspira empezar a atender a un 2% de esta población el primer mes, para llegar a un 7% de los niños objetivo, representando ingresos por más de \$3.000.000 mensuales, considerando una terapia semanal a \$15.000. Lo que resulta bastante realista ya que no hay competencia parecida en el sector.

*Hay q' fundamentar esos % con datos duros. (encuestas)*

Finalmente, gracias al desarrollo de esta idea de negocios, se ha aprendido a trabajar mejor en equipo, así como también se ha aprendido a salir a buscar la información a terreno. Se ha dejado de lado un poco el computador, para comenzar a conversar y entrevistar a las personas de modo de obtener valiosos datos para nuestro negocio. Metodología que se espera seguir aplicando a lo largo del semestre.

*Bien!  
se ha notado*

## 2. Índice

1. Resumen Ejecutivo .....	2
2. Índice .....	3
3. Proceso de elección de la idea de negocio .....	4
4. Descripción del Negocio .....	5
4.1 Clientes: Segmentación y Targeting .....	6
4.2 Ingresos .....	7
4.3 Competencia y Negocios Similares .....	7
4.4 Riesgos Percibidos .....	8
5. Programación y Distribución de Actividades .....	9
5.1 Cargos de integrantes del grupo .....	9
5.2 Próximas Actividades .....	10
6. Aprendizaje Grupal e Individuales .....	10
6.1 Aprendizaje Grupal .....	10
6.2 Aprendizajes Individuales .....	11
7. Anexos .....	13

### 3. Proceso de elección de la idea de negocio

La idea de un "Centro Integral para el Niño y la Mujer" nació de una problemática originada en Calera de Tango, detectada por nuestra compañera Daniela Barraza. Ella vive en esta pequeña comuna del sector sur de la región Metropolitana y junto con su madre, administra un jardín en este lugar. Gracias a la cercanía que se tiene con los niños, fue posible advertir que cuando ellos necesitaban ser tratados por especialistas de la salud como: sicólogos, fonoaudiólogos, sicopedagogos y neurólogos específicamente, no existían ofertas en el lugar, más aun sus madres debían gastar tiempo y dinero para viajar a otros lugares más centrales donde pudiesen encontrar estos servicios.

Así nace la idea del Centro para el Niño. Posteriormente el grupo conversó con Maritza Ferj (dueña del jardín San Vicente), acerca de lo necesario darle algo innovador al Centro, ya que instituciones dedicadas más bien a la salud mental de los niños hay muchas. Por esto, se pensó que era una buena idea ofrecer un servicio adicional a nuestros clientes, es decir: las madres, ya que son principalmente ellas las que eligen el lugar para mandar a sus hijos. Y así se pensó la idea de brindar terapias alternativas, tales como Reiki, Flores de Bach, Masoterapia y Reflexología, de modo que ellas pudiesen tener un momento de esparcimiento y relajo mientras su hijo está en sesión. Sin embargo, actualmente se están barajando otras alternativas que podrían ofrecerse para las madres, donde la actividad más adecuada se encontraría a partir de la aplicación de una encuesta a las mamás de Calera de Tango, para conocer mejor sus intereses.

Se eligió este plan de negocios por muchas razones, entre ellas porque nos motiva poder hacer un negocio pionero en su lugar y que tiene demasiadas posibilidades de materializarse. Por otro lado, también porque ya se tienen las instalaciones para montar la primera institución, que funcionaría como un anexo del Jardín San Vicente, que posee 150 m<sup>2</sup> libres, así como también se tienen los contactos en Calera de Tango de profesionales de la salud que pudiesen trabajar en el Centro. Ya se ha conversado, por ejemplo con Claudia Arellano, fonoaudióloga de la región.

Finalmente, para darle el visto bueno a la idea, se estudiaron algunos factores como la estimación de la demanda y los posibles ingresos dado esta. A través de un pequeño cálculo, que se explica en este mismo informe, se concluyó que se tendrían unos 60 niños al final del primer año, ganándose aproximadamente unos \$28.000.000.

*generando ingresos por*

Con estos resultados y las ganas de realizar el proyecto se determinó desarrollar el plan de negocios para el "Centro Integral del Niño y la Mujer".

#### 4. Descripción del Negocio

El Centro Integral del Niño y la Mujer será una institución dentro de la comuna de Calera de Tango, dedicada al bienestar de los hijos y las madres. La idea es atender las necesidades del niño entre 3 y 9 años, con especialistas tales como fonoaudiólogos, sicopedagogos, sicólogos y neurólogos, con el objetivo de apoyar el aprendizaje y la salud de los infantes del sector.

Paralelamente, y como una manera de agregarle valor al servicio, se le entregarían a las madres otros servicios, entre los que se podrían contar por ejemplo, terapias alternativas como Reiki, Flores de Bach, Reflexología o Masajes, mientras ellas esperan que sus hijos sean atendidos por los profesionales. En el fondo la idea es integrar servicios para el niño y la mujer en un mismo lugar, atendándose las necesidades de ambos y entregando las herramientas necesarias para un bienestar mutuo.

Una de las razones de haber pensado en las terapias alternativas como una opción de servicio adicional para entregarles a las madres, es que estos son tratamientos que perfectamente se le podrían aplicar al niño también. Estudios científicos han corroborado los efectos positivos de estas en el aprendizaje de los niños, esto es mejoras en la lectura, facilidad de hablar, relajo frente a situaciones difíciles que le provocan trastornos psicológicos, entre otros.

El servicio se entregará en un centro especialmente remodelado y ambientado para el niño y la mujer, con una recepción cómoda y agradable, y compuesta de salas especialmente diseñadas para el correcto y apto desempeño de los profesionales. El horario de atención será extra escolar, esto es a partir de las 16:00 hrs hasta las 20:00 hrs.

*Buscar uso alternativo  
en horas muertas  
y fines de semana.*

#### 4.1 Clientes: Segmentación y Targeting

6  
Por qué hasta 9 años?

Los clientes van a ser todos aquellos niños de entre 3 y 9 años que necesiten atención dentro del área pedagógica, y que pertenezcan a colegios particulares y subvencionados. ¿publicos?

Se identifican dos zonas de importancia dentro del Sector Sur: Provincia del Maipo y Talagante. Dentro de éstas, se apuntan a las comunas de: Calera de Tango, San Bernardo, Peñaflor, Talagante y Maipú, debido a que se encuentran en la frontera con la comuna de Calera de Tango.

Los colegios a los cuales se quiere apuntar son: Colegio La Misión, Colegio San Felipe, Colegio San Andrés de Calera de Tango, Colegio San Bartolomé, Instituto Sagrado Corazón, Colegio Carampangue, Colegio Leonardo Da Vinci, Colegio Trebulco, Colegio Terra Austral y Colegio del Valle. Además se debe incluir por supuesto al Jardín Infantil San Vicente. Cabe destacar por tanto, que los colegios también serían clientes, ya que ellos perfectamente pueden informar a las madres de los niños la existencia de éste, llevando como consecuencia la posible visita de ellos al establecimiento.

Cuántos alumnos son?

Debido a que los tratamientos pedagógicos tienen una duración mínima de 3 meses, los costos de éstos son altos, y usualmente están fuera del presupuesto familiar. Es por tal razón, que no se consideran como clientes a aquellos niños pertenecientes a colegios municipales, es decir, a los provenientes de los sectores económicos más bajos. ESTO ES DISCRIMINATORIO. Yo diría que son atendidas por el sistema público de salud. De lo contrario no descartaría hacer algún tipo de convenio con ellos para usar las horas muertas del centro.

Además de la segmentación recién hecha, se presenta el target del primer Centro Integral que estaría ubicado junto al Jardín San Vicente, los colegios seleccionados y su nº de alumnos puede ser observado en la tabla nº1 del Anexo.

El porcentaje de derivación a una Evaluación Psicológica es de un 30% del total mostrado anteriormente, es decir, 860 alumnos son enviados desde el colegio a una evaluación psicológica particular. De los cuales al menos un 20% de los que se hicieron la evaluación necesitan ser atendidos por otro profesional especialista.

Fuente.

Para ver detalles de la demanda de cada profesional, posterior a la evaluación psicológica, se puede revisar la tabla nº2 del Anexo.

## 4.2 Ingresos

A modo de ejercicio se hizo un cálculo básico acerca de cuánto dinero se podría estar ganando durante 1 año de funcionamiento del Centro Integral.

Sólo considerando las consultas para los niños, con 860 posibles clientes, se desea apuntar a satisfacer un 2% de ellos en el primer mes, es decir 17 niños, para llegar a atender a fin de año al 7% de los alumnos, es decir 60 niños. Con un gasto de \$60.000 mensuales por cada uno de ellos, es decir 1 consulta semanal de \$15.000 por ejemplo, se estaría ~~ganando~~ <sup>generando ingresos</sup> entre \$1.000.000 y \$3.000.000 por mes aproximadamente.

Para ver ~~con~~ <sup>en</sup> detalle los cálculos recién mencionados, revise ~~la~~ <sup>de</sup> Tabla ~~Nº~~ <sup>Nº</sup> 3 del Anexo.

## 4.3 Competencia y Negocios Similares

Existen dos potenciales competidores que podrían afectar la demanda del Centro Integral del Niño y la Mujer, pero que sin embargo no poseen la diferenciación que el Centro San Vicente ~~tiene por objetivo~~ <sup>planea</sup> tener.

Dentro de Calera de Tango, existe un centro de apoyo a estudiantes para prepararse para la PSU llamado "Consulta Sicopedagógica Angelina Rivera", quienes también entregan el servicio de Sicopedagogo, pero principalmente enfocado en ese grupo de alumnos, es decir,

A los alrededores de la comuna, específicamente en Talagante, existe una institución llamada Centro Integral de Apoyo Escolar, quienes también ofrecen servicio de sicopedagogo, sicólogo y fonoaudiólogo. Sin embargo, <sup>(,</sup> no tienen la ventaja de integrar también a las madres en el proceso.

Dentro de los negocios vistos en Chile, existe una empresa llamada PlayEducation, quienes entregan principalmente el mismo servicio para niños, pero sólo en Santiago y a domicilio. Sin embargo, éste es un modelo a seguir, ya que la manera en que sus profesionales atienden a los niños se asemeja a la manera en que el Centro Integral San Vicente quiere atender las necesidades de los pequeños de Calera de Tango.

En cuanto al extranjero, existen muchos centros dedicados a atender las necesidades de los niños, pero ninguno específicamente integra tanto a la mamá como al hijo. Uno de los más parecidos es "Oxford Learnigs for Kids", una institución enfocada en entregar herramientas a los niños para ayudarlos a aprender con más facilidad cuando tienen problemas para lograr ese objetivo. Atiende a niños entre 3 y 6 años, y también aconseja a los padres de cómo ayudar a sus hijos en esta área de aprendizaje.

#### 4.4 Riesgos Percibidos

Los principales riesgos a los que está expuesto el negocio del Centro Integral del Niño y la Mujer son los siguientes:

- Falta de demanda: aunque los clientes objetivos están y se han identificado como un universo de 860 personas, podría ocurrir que los interesados no confíen en el centro y que simplemente prefieran seguir viajando a Santiago para atender a sus niños, ya sea porque están fidelizados con los profesionales de la capital o porque no consideren que sea un real beneficio no tener que viajar por obtener la atención. *Esto va a depender de lo q' ellos valoran y lo que Ustede ofrecen.*
  - Que no sea rentable: podría pasar que dado que ya se tienen los clientes, de todos modos no se obtienen los flujos que permitan ganar utilidades. *Esto podría pasar si se ajusta mal el paquete de servicios, podría pasar que los profesionales de la salud cobren tan alto, que fuera necesario subir la tarifa a las personas. Ante esto, podría haber una posible disminución en la demanda estimada, generando ingresos menores o incluso pérdidas. ESTO TIENEN QUE RESOLVERLO AHORA.* (masa crítica)
- para ello es necesario q' uds. entiendan muy bien cual es el proceso. Puede q' no sólo sea por q' en la zona no hay un centro, sino que los padres trabajen en stgo. requieren Isopre, prestigio, confianza, etc. DEBEN INVESTIGARLO.*
- *Qué hay sobre el riesgo de demandas por terapias mal aplicadas? ANALIZAR.*

## 5. Programación y Distribución de Actividades

### 5.1 Cargos de integrantes del grupo

Para que todo el desarrollo del Plan de Negocio sea serio y correcto, es necesario identificar las distintas tareas y cargos que los integrantes del grupo tendrán dentro del semestre. Primero fue necesario definir un Jefe de Grupo (Felipe Reuse), quien deberá liderar y delegar tareas al equipo. También se identificaron los siguientes cargos:

#### ***Daniela Barraza - Gerente de Marketing y Comunicación:***

Dentro de sus primeras funciones, está el organizar las distintas reuniones que vayan surgiendo con el plan de negocio. La elección se basó en que Daniela posee la mayoría de los contactos en la comuna, debido a que su madre es la dueña del jardín San Vicente, y además se le facilita por el hecho de vivir en dicha comuna. Por otra parte, deberá idear un plan de marketing mediante el cual se promocionará el nuevo Centro Integral, y cuya finalidad es captar la mayor cantidad de clientes posibles.

#### ***Gabriela Lazo - Gerente de Contabilidad y Gestión:***

Este cargo tiene asociada todas las tareas relacionadas con las finanzas del nuevo centro, desde las cotizaciones para las reparaciones, profesionales, etc., hasta las evaluaciones económicas que harán factible el negocio. Por otra parte, tendrá que gestionar todo lo relacionado con el presupuesto, conseguir la mejor manera de financiamiento, y justificar la rentabilidad del proyecto mediante un flujo de caja.

#### ***Felipe Reuse - Gerente de Operaciones y Logística:***

Además de ser el jefe de grupo, será el encargado de organizar todas las operaciones que lograrán llevar a cabo el Centro Integral. Deberá diseñar el funcionamiento del negocio, controlar que todo esté en marcha al momento de abrir el Centro Integral al público. Además, deberá coordinar la logística necesaria para la formación de la institución. Finalmente tendrá a su cargo el organizar a los profesionales con el objetivo de optimizar de la mejor manera la atención a los clientes, y minimizando el costo que implica el funcionamiento del centro.

## 5.2 Próximas Actividades

Se tienen contempladas las siguientes actividades a realizarse en el próximo mes, que consisten en:

- Encuesta a las madres sobre actividades de su interés: se ha hablado mucho acerca de qué tipo de terapias alternativas se ofrecerá en el centro, pero aun no se le ha preguntado a las clientas si realmente le interesan estos servicios o no. Por lo tanto, es preciso diseñar una encuesta que estudie las preferencias de las mamás en cuanto a este tipo de terapias y otras actividades de su interés.  
Las personas encuestadas corresponderán al target identificado, es decir mamás de niños de entre 3 y 9 años que residan en Calera de Tango. Se tiene planeado realizar una visita a esta comuna en 2 semanas más, e ir en los horarios de salida de los principales colegios San Felipe, Carampangue y La Misión para encuestar idealmente a 30 madres.
- Búsqueda de profesionales: se necesita empezar a hablar con los contactos que se tienen, para averiguar si están dispuestos a trabajar part-time en este Centro, cuánto cobrarían, ¿es esto rentable para la empresa?, ¿conocen más profesionales dentro de la región dispuestos a trabajar en esto?, etc.
- Entrevista a encargados docentes de los colegios de Calera de Tango: es necesario mejorar las estadísticas acerca de cuántos niños por colegio son enviados a especialista como sicopedagogo, fonoaudiólogo, etc. Se tiene pensado afinar estos números en un plazo de acá a 1 mes más.

## 6. Aprendizaje Grupal e Individuales

### 6.1 Aprendizaje Grupal

Se piensa que el trabajo de tener que hacer un plan de negocios, está siendo demasiado provechoso para nosotros, ya que todos alguna vez hemos pensado que cuando nos titulemos quisiéramos tener nuestras propia empresas y esto nos está entregando todas las bases, acerca de en qué aspectos hay que fijarse al momento de pensar en una idea, qué cosas hay que estudiar, que riesgos se tienen, etc.

Por otro lado, se ha aprendido a trabajar en terreno también, la información no sólo la encontramos buscando en Google, sino que también recolectamos datos muy valiosos a partir de simples conversaciones con la gente de Calera de Tango, con las visitas a los Colegios, las entrevistas con los especialistas, entre otros. Experiencias que se pretenden seguir replicando a través del semestre.

Finalmente se destaca la importancia del trabajo en equipo, todos hemos aprendido a confiar más en el compañero y a tener la capacidad de delegar las tareas sin preocupaciones. Por otro lado la comunicación ha sido vital, el hecho de aprender a escuchar al otro con respeto, independiente que piense igual o no que uno ha sido muy importante, ya que a partir de esto es posible ir incluyendo las ideas de todos en este proyecto en común.

## 6.2 Aprendizajes Individuales

Daniela Barraza:

*MUY INTERESANTE  
TE REFUGIO!*

“A través de la realización de este proyecto, me he dado cuenta de que no es fácil empezar un negocio propio debido a que muchas veces uno no se da cuenta de lo que está sucediendo alrededor. Muchas veces, uno tiene la impresión de estar realizando algo innovador, pero resulta que ese negocio ya existe. Es por eso, que es de vital importancia contar con un equipo de personas diversas que te ayuden a ver qué es lo que está pasando afuera de tu círculo diario. Debido a esto, es que uno de mis aprendizajes ha sido que es necesario investigar no solo a través de la web sino también en terreno, para así darme cuenta de cómo funciona realmente un negocio.

Otro punto muy importante, es el aprendizaje de trabajar en equipo, el saber delegar responsabilidades y no querer hacerlo todo sola, confiando en que la otra persona va a hacer el trabajo tan bien como lo haría uno.”

Gabriela Lazo:

"Durante estos meses he aprendido muchas cosas de todo tipo; primero y aunque parezca obvio he comprendido más acerca de qué se hace en un plan de negocios. Muchas veces lo escuché a lo largo de la carrera, pero nunca tuve muy claro que cosas implicaba hacer. Ahora que estamos aplicando esto a nuestro propio negocio, me ha parecido fantástico, porque creo que esto me deja mucho más preparada para hacerlo en un futuro con alguna idea que quisiera materializar.

ME ALEGRÓ  
MUCHO  
MUY BIEN

Por otro lado también destaco la metodología de presentación del trabajo. El hecho que haya que exponer ante el curso y los profesores todas las semanas, me ha preparado mucho mejor en este ámbito, hace tiempo que quería tener un curso donde hubiesen muchas presentaciones para tener la posibilidad de mejorar mi seguridad y desplante frente a una audiencia, ya que pienso que como Ingenieros debemos tener la capacidad de expresarnos perfectamente ante los demás y en los ramos anteriores lamentablemente no se había dado mucho esta posibilidad."

Felipe Reuse:

"Primero que todo, es necesario decir que el negocio que estamos creando con apoyo del IN69B no es el primer negocio que he tenido oportunidad de estudiar. Sin embargo, este mismo hecho es el que me demuestra que uno nunca termina de aprender. A pesar de que ya he trabajado bastante con planes de negocio, y actualmente soy parte de un emprendimiento en el área de turismo, me he dado cuenta que cada negocio tiene sus propias dificultades y obstáculos al momento de ser estudiada su factibilidad, y consecuente confección del plan de negocio.

Bien!

LO HAN  
DESTACADO

Uno de los principales aprendizajes en este primer tercio del curso, ha sido lograr investigar e informarme hasta llegar al nivel de conocimiento que tiene la persona que dio la idea originalmente. Ha sido un trabajo arduo, con un sin número de salidas a terrenos y entrevistas con personas relacionadas, quienes han transmitido sus conocimientos para actualizarnos. Por otra parte, el trabajo en equipo siempre es un desafío, y éstas son las oportunidades en que uno aprende a confiar en el otro (ya que ha sido necesario repartirse las diferentes tareas, con el objetivo de optimizar el tiempo y los recursos)."

## 7. Anexos

*Tabla n°1: Cantidad de alumnos en cada colegio de la comuna de Calera de Tango y alrededores.*

ESTABLECIMIENTO	N° DE ALUMNOS DESDE 3 A 9 AÑOS
Jardín Infantil San Vicente	15
Colegio La Misión	300
Colegio San Felipe	300
Colegio San Andrés de Calera de Tango	180
Colegio San Bartolomé	100
Instituto Sagrado Corazón	525
Colegio Carampangue	420
Colegio Leonardo Da Vinci	125
Colegio Trebulco	200
Colegio Terra Austral	600
Colegio del Valle	100
<b>TOTAL</b>	<b>2865</b>

*Tabla n°2: Porcentaje de demanda de cada profesional y n° de alumnos equivalentes.*

Profesional	Porcentaje Demanda	N° de Alumnos
Fonoaudiólogo	30%	258
Psicopedagogo	50%	430
Neurólogo	20%	172
<b>TOTAL</b>		<b>860</b>

*Tabla n°3: Cálculo de ingresos por cada mes y durante 1 año, considerando que cada alumno va a una sesión semanal que cuesta \$15.000.*

Mes	Porcentaje de captación del total de alumnos target	Número de alumnos	Ingresos
1	2%	17	\$1.032.000
2	2%	17	\$1.032.000
3	3%	26	\$1.548.000
4	3%	26	\$1.548.000
5	4%	34	\$2.064.000
6	4%	34	\$2.064.000
7	5%	43	\$2.580.000
8	5%	43	\$2.580.000
9	6%	52	\$3.096.000
10	6%	52	\$3.096.000
11	7%	60	\$3.612.000
12	7%	60	\$3.612.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$27.864.000</b>

