

RESUMEN

ACC1Ó Agencia de Apoyo a la Empresa Catalana sirve de modelo para un Administrador de Negocios Internaciones al analizar su metodología de trabajo a la hora de realizar un estudio sobre algún mercado en específico en Chile y tener una pauta de los pasos a seguir y comprender que es lo más relevante para un extranjero a la hora de encontrar atractivo el mercado. Se entenderá qué es realmente lo más importante y fundamental como datos claves para llegar a una conclusión sobre si un mercado resultaría provechoso para finalmente realizar negocios con una empresa chilena.

Analizar el interés de internacionalización de la economía catalana y el proceso desde un primer contacto con Chile hasta un posible encuentro o el cierre de un negocio, conociendo las tareas desarrolladas para este proceso tales como búsqueda de canales de comercialización, elaboración de bases de datos, seguimientos telefónicos, preparación de agendas de negocios, intermediación con contrapartes chilenas, cómo se realiza la constitución de una empresa en Chile, cómo se selecciona personal, entre otros.

En este informe el lector podrá conocer el detalle las actividades de ACC1Ó en Chile y cómo se trabajó con HERMEX, empresa dedicada al mobiliario infantil, caso práctico desarrollado durante la práctica profesional. Conocer los conceptos básicos que se necesitan conocer para llevar a cabo un estudio de mercado y cómo aplicarlo en la realidad con las herramientas que se poseen y qué era en específico lo que esta empresa necesitaba saber para evaluar si su negocio sería rentable o no en Chile comparando el tamaño de mercado en nuestro país con el mercado al que están acostumbrados a cubrir en Europa.

Se conocerá la metodología de trabajo que se definió para llevar a cabo el estudio paso a paso y luego el desarrollo de cada punto definido. Metodología definida por HERMEX complementada con lo sugerido y propuesto por ACCIÓ.

Se conocerá si lo aprendido en la Universidad se asemeja con la realidad al llevar a cabo un estudio de mercado para una empresa internacional con reales deseos de realizar negocios en Chile, debido a lo atractivo que encuentran el mercado, comprendiendo también por qué nuestro país llama la atención para inversiones extranjeras.

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

Desde que en el mundo nacieron las sociedades, a la vez también surgió el intercambio de productos lo que permitió subsistir, naciendo así el comercio.

Gracias a la globalización cada vez se ha hecho más fácil la comunicación entre los distintos países del planeta, donde como consecuencia de esto se conoce también como una interdependencia económica creciente provocada por el aumento de transacciones de bienes y servicios a nivel internacional. Esto sin duda ha derivado que sea un tema de interés colectivo ya que la sociedad completa se ve involucrada haciendo de esto un tema de interés y discusión para los empresarios, políticos e instituciones educacionales. Gracias a esto se ha avanzado en materias de tecnología y transporte disminuyendo así cada vez más las barreras para poder realizar intercambios con otros países y poder de esta manera fomentar la economía y poder hacerla crecer y desarrollarse de manera más eficiente, a través de la progresiva integración de los mercados financieros mundiales.

A través de este informe se dará a conocer el caso de empresas catalanas interesadas en hacer negocios con empresas chilenas. Conocer cómo es el proceso y cómo interviene ACCIÓ para hacer efectivo el encuentro y en general el proceso de internacionalización.

II. Razones que motivaron la realización de la práctica en el tema elegido.

ACC1Ó trabaja con empresas catalanas en su proceso de internacionalización, desde un primer contacto, pasando por la búsqueda de comercialización, estudio de mercado, constitución de empresa, selección de personal, búsqueda de canal de aprovisionamiento, misión comercial y plataforma comercial. En tema esencial en este caso es analizar un estudio de mercado sobre mobiliario infantil en Chile, un mercado pequeño pero atractivo para una empresa extranjera. El fin, servir de guía y modelo de cómo realizar un estudio de mercado en un tiempo determinado y cómo llevar a cabo las conclusiones para tener una mirada lo más realista posible sobre este mercado y si realmente a una empresa catalana le conviene buscar clientes o posibles socios comerciales en un país lejano.

III. Objetivos del trabajo de práctica.

Objetivo General

- Conocer cómo trabaja y opera una Agencia dependiente del Gobierno de Cataluña que apoya a las empresas catalanas en su proceso de internacionalización.

Objetivos Específicos

- Comprender por qué Chile es un mercado atractivo para las empresas catalanas.
- Identificar las etapas de un estudio de mercado.

- Conocer las diferentes etapas del proceso de internacionalización de las empresas catalanas para contactarse con una empresa chilena.
- Establecer las causas por las cuáles una empresa catalana solicita los servicios de ACCIÓ.
- Recopilar proyectos realizados dentro del periodo de práctica para ejemplificar las funciones de ACCIÓ.
- Describir un estudio de mercado en Chile realizado para una empresa catalana dedicada al mobiliario infantil.

MARCO TEÓRICO

El informe presentado se enfoca principalmente a la realización de Estudios de Mercados ya que fue la misión más importante desarrollada dentro de la práctica profesional en ACC10.

1.1. Estudios de mercados

1.1.1. Definición de Estudios de Mercado:

Definiciones de reconocidos expertos en marketing e investigación de mercados:

- Para Kotler, Bloom y Hayes, el estudio de mercado "Consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización".¹
- Randall, define el estudio de mercado de la siguiente manera: "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing".²
- Malhotra, dice sobre los estudios de mercado "Describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor".³

¹ Principios de Marketing, Segunda Edición, de Randall Geoffrey, Segunda edición, Thomson Editores Sapin, 2003.

² El Marketing de Servicios Profesionales, Primera Edición, de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Ediciones Paidós Ibérica S.A., 2004.

³ Investigación de Mercados Un Enfoque Practico, Segunda Edición, de Malhotra K. Naresh, Prentice-Hall Hispanoamericana, 1997, Págs.

1.1.2. Tipos de Estudios de Mercado:

- **Estudios cualitativos:** Cuando se lleva a cabo una investigación de mercado y se sabe muy poco sobre el tema a investigar se suelen usar entonces estudios cuantitativos al iniciar el estudio del proyecto. Aquí, se usan entrevistas o debates con grupos con el fin de analizar los diferentes puntos de vista. Los datos que se obtengan de estas entrevistas y debates sirven como hipótesis para dar inicio a nuevas investigaciones.

Al ser de naturaleza exploratoria no se puede proyectar a una población más amplia.

- **Estudios cuantitativos:** Los estudios cuantitativos buscan medir y numerar. La mayoría de los estudios de mercado suelen ser cuantitativos. Se analiza la cantidad de personas que consumen cierto producto, la frecuencia con la que lo hacen, en qué lugar lo obtienen. Se estudia también sobre la actitud del consumidor y sus motivaciones.

Por lo general esto se basa en una muestra al azar y puede proyectarse a una población más amplia, es decir, a la realización de encuestas.

1.1.3. Proceso para realización de Estudios de Mercado:

1.1.3.1 Definición del problema: Reflejo de la situación problemática. Formulación de lo que se quiere saber.

- Tipos de problemas:

- ✓ **Descriptivos:** Se busca una caracterización de la situación. El centro del problema es establecer una vinculación entre un grupo de características o propiedades y la frecuencia de aparición de éstas respecto al fenómeno.
- ✓ **Causales:** Aquellos problemas que tienen como objetivo brindar una explicación acerca de las causas de determinado fenómeno. Son los más importantes ya que significan la búsqueda del nivel de explicación más completo que pueda esperarse.

1.1.3.2. Definición de los objetivos de la investigación: Un plan debe estar completo para poder decidir si se desea invertir el dinero necesario para corroborar las hipótesis propuestas por el investigador, además debe ser diseñado de forma profesional, el gestor de marketing debe conocer suficientemente la investigación de mercado para ser capaz de interpretar y valorar los resultados de los planes. Los datos pueden ser recogidos de diferentes formas:

- **Observación:** La observación puede ser más objetiva que la entrevista porque no se hacen preguntas. Se enfoca en lo que la gente hace o hizo. Los observadores sólo pueden interpretar el comportamiento del que fueron testigos directos. La observación indica lo que ha ocurrido, pero no puede explicar el por qué, ni profundizar en los motivos, actitudes u opiniones.
- **Reuniones de grupo:** El entrevistador anima una discusión fácil y libre, esperando que la dinámica de grupo revele sentimientos y creencias profundas al mismo tiempo que centra la discusión, de ahí el nombre “dinámica de grupo

centrada”. La discusión se grava a través de notas, en audio o video y posteriormente, se estudia para comprender las percepciones, actitudes y comportamiento del consumidor.

- **Entrevistas:** Se desarrollan entrevistas para comprender los conocimientos, preferencias y satisfacción de los consumidores. Estas pueden ser personales (cara a cara) o por teléfono.

1.1.3.3. Recogida de información: Se recogen los datos primarios y secundarios.

- **Datos secundarios:** Los datos secundarios están constituidos por las fuentes internas (informe de ventas, ganancias y pérdidas de la compañía) y las externas (publicaciones del gobierno, bancos de datos, libros y servicios comerciales).
- **Datos primarios:** La recolección de datos primarios es mucho más costosa, pero proporciona una información más relevante para el problema concreto sobre el cual se investiga.

1.1.3.4. Análisis de la información: Se evalúa basándose en la información recopilada. Analizar datos primarios y secundarios. Este paso consiste en extraer conclusiones a partir de los datos, el investigador tabula los mismos, desarrolla tablas de distribución de frecuencias y extrae medias y medidas de dispersión de las variables más significativas. Posteriormente intentará aplicar algunas de las técnicas estadísticas más avanzadas y de los modelos de decisión con la esperanza de descubrir información adicional.

1.1.3.5. Presentación de los resultados: Se presenta un informe, si el informe es confuso o está escrito en forma deficiente, se pierde todo el tiempo y esfuerzos dedicados a la recolección y análisis de la información.

1.2. Conceptos básicos para realizar un estudio de mercado.

1.2.1 Datos demográficos: Se debe conocer las cifras acerca del mercado objetivo, tales como los segmentos de edad, niveles de renta, conocer si el mercado está creciendo o disminuyendo.

1.2.2. Opinión del cliente: Conocer al cliente, de manera personal, informarse sobre lo que quiere, desea o necesita, y valora del producto o servicio. Luego si analiza si la empresa es capaz de satisfacer lo que el cliente muestra.

1.2.3. La competencia: Considerar que se va a competir con alguien, nunca creer que es el único en su sector. Observar debilidades y fortalezas de la competencia.

1.2.4. Precios: Conocer precios para poder ser competitivos. Conocer factores que influyen en la fijación de precios. El precio es más una herramienta de mercadotecnia que el medio de recuperar costos. El consumidor pagará más por un producto o servicio de más valor.

1.2.5. Ubicación: Si se tiene algún local en mente, estudiar si se dispone de un estudio de circulación de personas. La información de primera mano es mejor. Estudiar cuánta gente pasa por el lugar y si hay estacionamientos cercanos u otros negocios que puedan favorecer o perjudicar el negocio.

1.2.6. Análisis de costos: Conocer cuánto se va a gastar es fundamental para conocer cuánto se tiene que ingresar si se quiere seguir en el negocio. Estudiar los posibles costos desde los salarios hasta un arriendo.

Fuente: Kotler Philip, (1996): Mercadotecnia. Prentice Hall.

Malhotra, Naresh K.: Investigaciones de Mercados. Un enfoque práctico, 2da ed., Prentice- Hall Hispanoamericana, México.

Víctor R. Kertesz, Licenciado en Administración y Contador Público egresado de la UBA. Cuenta con estudios de Posgrado en Marketing estratégico y operativo, cursados en el Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Es coautor de los libros "Marketing" (2007), "Manual para empresas familiares" (2005) y "Liderazgo Transaccional" (1994).

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA: ACCIÓ

2.1. Introducción: Cataluña y Barcelona

2.1.1. Posición estratégica

Cataluña es un lugar ideal para los negocios. Su capital, Barcelona, se encuentra en el quinto lugar entre las mejores ciudades de Europa para establecer negocios.

Barcelona es una de las pocas ciudades del sur de Europa con todos los medios de transporte (puerto, aeropuerto, autopistas, ferrocarril) interconectados en un radio de 5 kilómetros y cada uno de ellos con conectividad global.

2.1.2. Economía dinámica

Cataluña destaca por su actividad económica. Destacando principalmente las empresas de rubro comercial e industrial, empresas innovadoras, abiertas y competitivas. El producto interior bruto (PIB), las cifras de negocio y las exportaciones de Cataluña son de las más altas de España. El PIB catalán representa casi el 20 % del español y la industria catalana es una cuarta parte de la española y representa el 25% del VAB. Una extensa cartera de proveedores garantiza el suministro de materiales a precios muy competitivos y con altos estándares de calidad.

Cataluña ofrece disponibilidad de mano de obra cualificada, eficacia en el trabajo y posibilidades de externalización, además de empresas de servicios, y costos laborales, energéticos y de transporte a precios muy competitivos.

2.1.3. Internacional y global

Cataluña se caracteriza por tener un clima empresarial abierto a nuevas ideas y proyectos. Sirviendo constantemente como sede para ferias internacionales.

2.1.4. Talento y creatividad

La sociedad catalana es conocida por su talento, creatividad, imaginación y capacidad para innovar y anticiparse a los cambios y adaptarse a ellos destacando en cooperación y trabajo en equipo

2.1.5. Entorno innovador

El Pacto Nacional para la Investigación y la Innovación, promovido por el gobierno catalán, es una hoja de ruta sobre la investigación y la innovación en Cataluña para los próximos 15 años.

2.1.6. Calidad de vida

Cataluña tiene uno de los niveles de vida más altos de Europa para profesionales y trabajadores.

Barcelona figura en el quinto puesto de la clasificación de ciudades europeas del futuro, según la edición 2010-2011 de la revista FDI Magazine, del grupo Financial Times.

2.2 Reseña histórica

ACCÍÓ

ACCÍÓ es una Agencia de Apoyo a la Empresa Catalana. Sus funciones principales son fomentar la internacionalización, innovación, y la atracción de inversiones para las empresas catalanas.

ACCÍÓ está adscrita al Departamento de Innovación, Universidades y Empresa del Gobierno de Cataluña.

En ACCÍÓ, para ofrecer el mejor servicio a la empresa es fundamental contar con una actitud proactiva, una manera de trabajar sencilla, eficiente y transparente y un trato de máxima proximidad a la empresa.

ACCÍÓ sitúa a la empresa en el centro de su actividad, acercándose a su realidad y sus necesidades para acompañarla en el proceso de diferenciación competitiva y la búsqueda continua de nuevas oportunidades de negocio.

ACCÍÓ, tiene su sede en la ciudad de Barcelona, España, y opera a través de su red internacional de 34 Centros de Promoción de Negocios en más de 70 mercados de todo el mundo, prestando servicios de asesoría y ayuda práctica. Dentro de su línea también ofrecen oportunidades de negocio a empresas interesadas en expandir sus negocios por el mundo, fomentando la colaboración de las empresas con los agentes de la innovación.

2.3. Misión

La misión de ACCIÓ es situar la economía de Cataluña entre las primeras del mercado global y facilitar las ventajas competitivas de las empresas.

El Centro de Promoción de Negocios de Santiago de Chile tiene como misión ayudar a las empresas catalanas a introducir sus productos y servicios en el mercado chileno mediante un servicio de asesoría personalizado y de alto valor añadido.

La ayuda que se presta a las empresas catalanas interesadas en internacionalizar su actividad y a las multinacionales interesadas en invertir en Cataluña es personalizada y siempre se diseña a medida y se adapta a las necesidades de cada empresa o grupo de empresas. El contacto directo con ellas y el hecho de situar a la empresa en el centro de su actividad es una característica esencial de la organización. Todo ello hace tener un amplio portafolio de servicios a disposición de las empresas.

La misión de ACCIÓ además de ayudar a las empresas catalanas en su proceso de internacionalización también tiene como objetivo atraer inversiones hacia Cataluña. En el caso de la delegación Chile, sólo se cumple con la misión de asesorar a la empresa catalana para que pueda realizar en negocios, pero no se ha llevado a cabo la misión de llevar empresas chilenas a invertir en Cataluña.

2.4 Visión

ACC1Ó busca ser un referente internacional en políticas de desarrollo económico, situando a la empresa en el centro de su actividad.

2.5. Valores

Dentro de los principios de ACC1Ó se encuentra la cooperación entre países, el cambio y el talento.

ACC1Ó basa su metodología en la cooperación entre las distintas áreas y la transversalidad de los proyectos, principalmente en:

- Cooperación entre empresas
- Cooperación entre empresas y universidades
- Cooperación entre agentes públicos y privados, etc.

ACC1Ó es una organización que se adapta al escenario cambiante en el que se mueven las distintas empresas siendo capaz de adaptar su estructura y sus programas de actuación. Es fundamental que su equipo de profesionales se caracterice por la adaptabilidad y la flexibilidad.

ACC1Ó apuesta por el talento. Cuenta con un equipo dinámico, multidisciplinario, comprometido, responsable, capaz y motivado, formado por más de 200 profesionales, y tiene 20 años de experiencia en el desarrollo de programas y servicios de apoyo a la empresa.

2.6. Objetivos

- Incrementar el número de empresas catalanas en los mercados internacionales y promocionar el valor de sus productos y servicios.
- Promocionar las nuevas inversiones, reinversiones y expansiones de las empresas en Cataluña e impulsar el desarrollo de nuevas actividades empresariales que conviertan a Cataluña en un polo de atracción de inversiones de alto valor añadido.
- Aumentar la productividad y la competitividad de las empresas incidiendo en los ámbitos de la innovación, la tecnología y el talento.
- Ayudar a la consolidación de las empresas en Cataluña posibilitando acuerdos de inversión estratégica entre empresas.

2.7. Servicios

2.7.1. Servicios de ACCIÓ

2.7.1.1 Empresas catalanas que quieren internacionalizarse

Desde las oficinas internacionales se proporciona a la empresa la información necesaria para tomar las decisiones acertadas, se hace el seguimiento y control de su estrategia internacional y se orientan esfuerzos para disminuir los riesgos inherentes en el cada vez más complejo entorno internacional.

ACC1Ó ofrece los siguientes servicios a las empresas:

- Estudios de mercado
- Búsqueda de canales de comercialización: distribuidores, agentes, clientes, etc.
- Búsqueda de canales de aprovisionamiento: proveedores, fabricantes, etc.
- Constitución de empresa
- Implantación de empresa (emplazamiento, ayuda legal, búsqueda de proveedores, etc.)
- Misión comercial
- Seguimiento de contactos comerciales
- Selección de personal cualificado

Los servicios de los Centros de Promoción de Negocios comprenden desde las primeras etapas de iniciación al comercio internacional hasta la consolidación de la presencia permanente y estable de la empresa catalana en el país de destino.

2.7.1.2. Empresas interesadas en invertir en Cataluña

Desde las oficinas internacionales se atiende y se asesora a las empresas que quieran invertir en Cataluña. ACC1Ó sirve como ventana inicial de información y asesoramiento para la empresa, y como vía de contacto con un gestor de proyectos de inversión radicado en Barcelona, cumple el rol de intermediario el que acompañará a la empresa durante todo el proceso de inversión e implantación en Cataluña.

2.7.2 Servicios de ACCIÓ delegación Chile

2.7.2.1. Internacionalización

Los servicios para la internacionalización que se ofrece a las empresas catalanas desde la oficina de Santiago de Chile comprenden desde las primeras etapas de iniciación al comercio internacional hasta la consolidación de la presencia permanente y estable en los mercados. Son servicios personalizados y diseñados a medida de las necesidades de cada empresa. Estos servicios son:

- Estudios de mercado: Se analiza en profundidad sobre un sector en concreto dependiendo del rubro de la empresa interesada.
- Búsqueda de canales de comercialización: Se analizan y estudian las mejores alternativas de distribuidores o agentes más adecuados para comercializar los productos o servicios de la empresa catalana en el mercado chileno. También se buscan clientes finales.
- Búsqueda de canales de aprovisionamiento: Se busca el mejor proveedor o socio posible para la empresa catalana de acuerdo a sus características y a lo que buscan en Chile.
- Constitución de empresa: ACCIÓ Chile entrega asesoramiento jurídico para la constitución de la empresa en el mercado local.
- Implantación de empresa: Se entrega una ayuda completa a la empresa catalana para todo el proyecto de implantación empresarial, asesorándola sobre la mejor ubicación, ayudándole en los trámites legales para el establecimiento jurídico, contratando personal, buscando proveedores, etc.

- Selección de personal cualificado: Se ayuda a la empresa para definir el perfil de colaborador más adecuado y seleccionar a la persona que cumpla con el perfil definido. ACCIÓ lleva a cabo el reclutamiento de personal si la empresa así lo desea.
- Misión comercial: Organizar visitas a posibles distribuidores, asociaciones o expertos de un determinado sector para que la empresa catalana tenga un primer contacto con la realidad del sector en el mercado chileno.
- Seguimiento de contactos comerciales: Se mantiene el contacto con las empresas o personas chilenas para que la empresa catalana pueda continuar con relaciones ya iniciadas.

2.7.2.2. Chile país de referencia

Chile resulta un país atractivo para nuevas relaciones comerciales. En el caso de las empresas catalanas, estas valoran la fiabilidad del mercado chileno en cuanto a protección del inversor extranjero, transparencia y estabilidad de la normativa jurídica, apertura comercial y voluntad del empresario chileno en apostar por la innovación, e incorporación de nuevas tecnologías para la mejora competitiva de procesos:



Sectores de interés

Algunos de los sectores en que las empresas catalanas están trabajando en Chile son:

- Agroindustria
- Manufacturas de la madera y del mueble
- Acuicultura
- Consultoría, ingenierías y servicios profesionales a empresas
- Medio Ambiente y energías renovables
- Turismo alternativo
- Tecnologías de la información y comunicación
- Logística
- Envases y embalaje
- Maquinaria y equipamiento industrial (desde la industria del vino hasta la metalmecánica).

2.7.2.3. Cooperación

ACC1Ó tiene la misión de transferir el modelo de apoyo a la internacionalización y a la innovación de la empresa catalana a países interesados en su experiencia, mediante proyectos de cooperación técnica que habitualmente son financiados por organismos multilaterales. Convencidos de que el sector privado es un poderoso motor para el desarrollo sostenible, llevamos a cabo nuestro trabajo en los siguientes ámbitos:

- Se prestan servicios de asistencia técnica en proyectos de consultoría para la mejora de políticas de internacionalización e innovación, a organizaciones con misiones similares a la nuestra en sus respectivos territorios.
- Se participa en convocatorias de programas europeos de mejora de la competitividad empresarial.

Desde la oficina de Santiago de Chile se contribuye en coordinación con el equipo de Cooperación Internacional con la sede de Cataluña, en las actividades en que la presencia local es un valor añadido. Estas actividades incluyen la relación con la agencia ejecutora, los beneficiarios, el organismo financiador, los socios locales y los expertos locales en todas las actuaciones que se desarrollan sobre el terreno.

2.8. Mercados

ACCÍÓ cuenta con 34 Centros de Promoción de Negocios, situándose en los siguientes países:

A través de estos países ACCÍÓ abarca más de 70 mercados en todo el mundo, prestando servicios de asesoría y ayuda práctica.

Barcelona	Berlín	Brucelas	Budapest	Buenos Aires
Casablanca	Copenhague	Dubai	El Cairo	Estambul
Hong Kong	Johanesburgo	Lisboa	Londres	Miami

Milan	Montreal	Moscú	Mumbai	México DF
Nueva York	París	Pekín	Praga	Santiago
Sau Paulo	Shangai	Sidney	Sillicon Valley	Singapur
Stuttgart	Tokio	Varsovia	Washington D.C.	

2.9. Estructura organizacional

ACCÍÓ Chile

El equipo de la oficina está formado por el director, señor Roger Costa, y las señoras Amanda San Martín quien cumple el rol de consultora comercial, y María Luisa Mejías la que cumple el rol de administrativa.

El Sr. Roger Costa nació en Barcelona y es licenciado en Economía en la Universidad de Barcelona, titulado en International Business por la Universidad de Maastricht, Holanda. Ha realizado 2 postgrados de especialización, uno en comercio internacional en la Universidad Pompeu Fabra y el otro en mercados emergentes en la Universidad de Barcelona.

Antes de incorporarse a ACCÍÓ en el año 2003, trabajó en la Cámara de Comercio de Medellín, Colombia, realizando tareas de promoción comercial y asesoramiento a empresas. En ACCÍÓ ha formado parte desde el comienzo del área de América, siendo durante cuatro años responsable del MERCOSUR. Desde marzo de 2008 es director del Centro de Promoción de Negocios en Santiago de Chile.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES REALIZADAS

3.1. Trabajo desarrollado

3.1.1 Búsqueda de canales de comercialización

Para las empresas catalanas que iniciaban su proceso de internacionalización y a las que ya disponían de una estrategia internacional y la deseaban expandir, como consultora comercial el objetivo de esta función fue ayudar a determinar y a implementar la estrategia pertinente para conseguir la incursión y el posicionamiento de la empresa catalana en los mercados seleccionados, identificando personalmente en destino los agentes más adecuados. Este proyecto consta de tres fases diferenciadas: análisis de mercado, filtro de contactos en destino y visita de la empresa catalana a los contactos con mayor potencial.

Posteriormente se realizaba una selección y establecimiento de contactos con los canales apropiados para la comercialización de los productos y/o servicios de la empresa catalana en los mercados escogidos.

3.1.2. Estudios de mercados

Para aquellas empresas que solicitaban disponer de información detallada y relevante para minimizar los riesgos de entrada de un determinado mercado, disponiendo de la máxima información posible para definir la estrategia adecuada, se

realizó un análisis en profundidad del determinado sector para conocer las posibilidades y potenciales estrategias de introducción en el mercado.

3.1.3. Elaboración de bases de datos

Con el fin de organizar y almacenar contactos de empresas, potenciales clientes, socios comerciales, instituciones, distribuidores, entre otros, para las empresas catalanas que deseaban generar lazos comerciales con Chile, se realizaban bases de datos dependiendo de lo que se buscaba. Esta gestión de contactos empresariales se llevaba a cabo por vía telefónica y presencial.

3.1.4. Seguimientos telefónicos

Una vez realizada una completa base de datos, el siguiente paso era generar contacto con las empresas empadronadas dando a conocer a la empresa catalana en cuestión y dar a entender porque la empresa tenía interés en conocerlos, filtrando así a las empresas que presentaban interés para un posible encuentro o respectiva reunión de negocios en el momento en que la empresa catalana visitará Chile con fines comerciales.

3.1.5. Preparación Agendas de negocios

Posterior a seguimientos telefónicos donde se detectaron las empresas e instituciones chilenas con interés en participar en una reunión con la empresa catalana se preparaba la respectiva agenda de negocios para la o las semanas en las que la

empresa visitara Chile. Se acordaban alrededor de 3 ó 4 reuniones por día. Por lo general las visitas eran por una semana.

3.1.6. Intermediación con contrapartes chilenas

Cuando alguna empresa Catalana decidía visitar Chile con el fin de realizar reuniones de negocios con las empresas chilenas que fueron contactadas por ACCIÓ, con las que se realizaron las agendas de negocios, ambas partes se reunían y la misión como Consultora Comercial dentro de la práctica profesional realizada era acompañar al representante de la empresa catalana que se encontraba visitando Chile y realizar la función de intermediario de ambas partes. En primera instancia se llevaba a cabo una presentación de la empresa catalana dando a conocer cuál era su objetivo en Chile y en específico en la reunión, luego funcionar como intermediario en la presentación.

3.1.7. Constitución de empresa

Para aquellas empresas catalanas con un grado de internacionalización avanzado y que querían crear una compañía para operar en el mercado local se le facilitó colaboración con un despacho de abogados local, todo el proceso de trámites normativos y administrativos para que pudieran disponer de la personalidad jurídica adecuada que les permitiera operar en el mercado escogido.

3.1.8. Selección de personal

El objetivo principal en esta función era ayudar a encontrar y seleccionar en destino profesionales directivos o técnicos que respondieran al perfil definido en conjunto con la empresa. Se hacía el respectivo reclutamiento a través de aviso y luego se llevaban a cabo las entrevistas y las distintas etapas y pruebas que la empresa catalana solicitaba para encontrar y seleccionar al mejor personal de trabajo.

3.1.9. Misión Comercial

Dirigido a empresas que deseaban iniciar contactos con un nuevo mercado internacional en el que hasta ese momento no habían tenido una presencia destacada. El objetivo, organización de viajes de prospectiva comercial internacional, normalmente en colaboración con entidades empresariales para que diversas empresas catalanas de uno o varios sectores tuvieran un primer contacto con la realidad de un nuevo mercado internacional.

3.1.10. Plataforma Empresarial

Para aquellas empresas con un grado de internacionalización avanzado y que quisieran iniciar una presencia permanente en un nuevo mercado, la labor y misión era facilitar el proceso de implantación de la empresa ofreciendo un espacio de trabajo que permitiera la operatividad inmediata y un asesoramiento personalizado sobre la realidad del mercado.

3.2 Proyectos en los que se participó desarrollando diferentes funciones según lo que se solicitaba.

- MPA (Materias Primas Abrasivas): Especializada en la comercialización de productos, equipos e instalaciones para la limpieza y tratamiento de superficies (fachadas de monumentos y edificios históricos así como superficies industriales).
- EUROTRONIC: especializada en la fabricación y comercialización de motores tubulares eléctricos para toldos, persianas, cortinas y domótica en general.
- SITmobile: Proveedor de soluciones para la gestión del envío masivo de SMS como herramienta de comunicación directa para mejorar la relación con los clientes (Mobile Marketing) y para dotar de movilidad servicios de información con el fin de optimizar la productividad (Mobile Business).
- DBF. Design, Build and Facility Management: Compañía de larga trayectoria en el sector de la edificación, servicios, arquitectura, ingeniería y concesiones, especializada en desarrollo de proyectos de diseño y construcción sostenibles.
- TEMPOSOLAR: Compañía especializada en energía solar fotovoltaica que ofrece una amplia gama de productos que posibilitan ejecutar instalaciones de diferentes tipos en cualquier lugar: terrenos libres, industria, edificios, invernaderos, tejados, proyectos llave en mano.
- BETER: Compañía especializada en venta en accesorios de cosmética. Altamente destacada y conocida en Europa.

- **FUNDICIÓN DÚCTIL BENITO:** Empresa creada en 1914, situada en Barcelona, España. Fabricantes y distribuidores a nivel mundial, una oferta completa de Equipamiento Urbano.
- **ARUAL:** Empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos destinados a los profesionales de la cosmética (peluquerías, centros de belleza, y estética).
- **CENEA:** Empresa especializada en la implantación de los principios de la ergonomía en todos los ámbitos y orientada a la realidad de cada caso. Su objetivo es alcanzar el bienestar humano y el rendimiento global del sistema productivo. Cuentan con equipo de ergónomos con diversidad de conocimientos y experiencia técnica, siendo miembros activos del Comité Europeo Normalizador y del Comité Técnico de ISO del área de ergonomía.
- **HERMEX:** Empresa fabricante y distribuida de mobiliario infantil.

3.3. ESTUDIO DE MERCADO PARA HERMEX; EL MERCADO DEL MOBILIARIO INFANTIL EN CHILE

3.3.1. HERMEX en España

La última empresa nombrada, HERMEX, fue el proyecto en el que se realizó la mayor labor dentro de todas las realizadas dentro de la práctica profesional desarrollada en ACCIÓ. Esta empresa solicitó realizar un amplio estudio de mercado sobre el mobiliario infantil en Chile, con el fin de conocer cómo funciona este mercado en el país para así poder tomar la decisión de viajar o no a Chile buscando potenciales clientes y/o distribuidores de sus productos. Toda la responsabilidad quedó a cargo de la alumna en práctica.

HERMEX Se dedica a equipar centros docentes y lúdicos orientados al público infantil en toda España. A todos estos lugares llegan vía marketing directo con el envío de catálogos con los productos que ofrecen. Adicionalmente tienen 5 delegaciones-showrooms para que los interesados puedan ver y tocar los artículos que esta empresa ofrece. En estas delegaciones también hay vendedores y por supuesto también cualquier interesado puede verlos en su página web (www.hermex.es).

La distribución intenta ser directa con el cliente y cubriendo todo el mercado, excepcionalmente trabajan con intermediarios si así lo exige el cliente. Hermex se ha posicionado ofreciendo un producto global resumido en un catálogo. Ofrecen productos impecables desde un punto de vista funcional, técnico (estabilidad, calidad de

materiales, durabilidad) además de cuidar la ergonomía, el diseño/estética/ tallas. A través de su equipo de atención al cliente Hermex asesora, da facilidades de pago, gestiona los montajes y servicio postventa.

Enric Julia, Representante comercial HERMEX

3.3.2. Metodología de trabajo

Se dio un plazo de 2 meses para la realización de este estudio, separado en etapas, enviando avances cada 2 semanas, dividiendo en estudio en 4 grandes puntos que fue lo que HERMEX pidió para conocer el mercado de mobiliario infantil en Chile;

- **Análisis de la situación:** Indicadores económicos, evoluciones y previsiones; amenazas y oportunidades de exportar a Chile. Analizar 2 puntos:
 - ✓ Legal-Normativo
 - Tipos de empresas (sociedades). Ventajas/Inconvenientes. Plazos y costos de constitución de empresa, impuestos.
 - Asesoramiento en proceso de homologación de productos reconocimiento normativas exigidas, obligatoriedad de cumplir y/o acreditar las certificaciones. Tipos de certificaciones para el mobiliario (unitaria/lotes/proceso-producto). Ventajas e inconvenientes de las diferentes opciones medidas en costos, vigencias, frecuencia de control, plazos.
 - Tallas.

- Cantidad de centros que renovaron su mobiliario desde que entró la nueva normativa en marzo 2010.
- ✓ Demográfico/ Socio cultural/ Educación
 - Número y porcentaje población 0-6 años / Edad obligatoria escolarización.
 - Número y porcentaje escolarización cuando no obligatorio escolarizar.
- **Análisis de mercado**
 - ✓ Clientes, deudores.
 - ✓ Colegios, guarderías; Cantidad, tipo, edad mínima y máxima.
 - ✓ ¿Cómo compran?.
 - ✓ Calendario escolar.
 - ✓ Canales distribución indirecto: Intermediarios, organismos oficiales.
 - ✓ Proveedores/ Acreedores
 - Logística: Tarifas de transporte marítimo, terrestre y almacenaje. Volúmenes, contenedor de 20'-40', para 1m3, 50-100-200 kg desde región metropolitana al resto de regiones.
 - Distribución catálogos: Correos, empresas privadas. Tarifas según peso de catálogo (250 grs, 500 grs, 750 grs, 1 kilo) para las diferentes regiones desde la ciudad de Santiago.
 - Industriales/ Fabricantes: Madera, montadores, imprentas, páginas web.

➤ Delegación: Contratar 1 persona, m2 de una oficina/almacén, furgoneta.

- **Análisis de la demanda**

- ✓ Cultura de comprar por catálogo.
- ✓ Cultura de montaje por cuenta propia o ajena.
- ✓ Se asume participación gastos de envío o mejor incluirlo en el precio.
- ✓ Devoluciones a cargo de quién.
- ✓ Elasticidad a descuentos/promociones.
- ✓ Valora servicios adicionales o suficiente con que cumpla funcionalmente.

- **Análisis de competencia**

- ✓ Calidad de producto, variedad (colores, tallas, etc.).
- ✓ Servicios adicionales.
- ✓ Precios.
- ✓ Longitud de canal y cobertura de mercado (regiones).
- ✓ Catálogos, vendedores, internet, tiendas.

3.3.3. Desarrollo Estudio de Mercado HERMEX Chile 2011

3.3.3.1. Introducción

3.3.3.1.1. HERMEX en España

Hermex diseña, fabrica y comercializa equipamiento para centros docentes y lúdicos orientados al público infantil en toda España.

El canal de comercialización a estos centros es vía marketing directo con el envío de catálogos. Adicionalmente Hermex cuenta con 5 delegaciones (showrooms). La distribución intenta ser directa a cliente y cubriendo todo el mercado; excepcionalmente se trabaja con intermediarios si así lo exige el cliente/mercado.

Hermex se posiciona ofreciendo un producto global resumido en el catálogo, con productos de calidad y excelentes desde un punto de vista funcional, técnico (estabilidad, calidad de materiales, durabilidad). Además, de cuidar la ergonomía, el diseño/estética/acabados/tallas. A través de su equipo de atención al cliente, Hermex asesora, da facilidades de pago y gestiona directamente los montajes y el servicio postventa.

3.3.3.3.2. Chile

Chile es una República Democrática de 17 millones de habitantes, con un PIB anual de aproximadamente 100 mil millones de US\$, que crece a tasas de más del 5% en los últimos 12-13 años, y con una geografía que se extiende a lo largo de la costa oeste de Sudamérica (4.400 Kms de norte a sur), desplegándose desde Perú en el Norte, hasta

Cabo de Hornos (antártica) en el Sur, con territorios situados en tres continentes (Sudamérica, Oceanía y Antártica).

Las principales ciudades (más habitadas y con mayor concentración de riqueza) son: Santiago, Concepción, Valparaíso, Viña del Mar y se está desarrollando fuertemente la zona de Antofagasta (al norte) por todo el dinamismo de la industria minera en los últimos años.

El presidente de Chile, Sebastián Piñera, procede de la coalición de centro derecha y ocupa el poder desde el 11 de marzo de 2010. Su mandato se extenderá por 4 años.

Características del mercado para la realización de negocios.

- Ambiente de negocios atractivo y competitivo (alta presencia de empresas internacionales)
- Nivel de estabilidad política alta (instituciones sólidas)
- Uno de los mayores niveles de apertura económica e integración internacional a nivel mundial
- No discriminación al inversor extranjero¹

¹ <http://www.inversionextranjera.cl/>

Tratado Chile / Unión Europea.

El 1 de febrero del 2003 entra en vigencia el **Tratado de Complementación Económica con la Unión Europea**. Los principales acuerdos multilaterales en este ámbito son:

- Asociación comercial con Unión Europea (casi el 100% de productos procedentes de la UE entran libre de arancel a Chile)
- Acuerdos de doble tributación con España
- Acuerdo de protección de inversiones con Unión Europea.

Los productos de Hermex entran con cero aranceles a Chile (origen España), y **fabricados en Chile entrarían libres de arancel a Brasil** (exceptuando la partida arancelaria 94036090 que termina de desgravarse año 2012)² – gracias al Tratado de Libre Comercio Chile / Mercosur -.

Economía.

La evolución de la moneda nacional (Peso Chileno) en los últimos meses demuestra fortaleza de la misma (se fortaleció respecto al dólar y también respecto al euro³). Esto favorece circunstancialmente las exportaciones catalanas hacia Chile (llegan más competitivas).

² Hemos considerado las partidas arancelarias: 94036000; 94033090; 94019090; 94036090

³ A 16 de septiembre de 2001, el € está a 661 Pesos Ch, y el US\$ a 479 Pesos Ch.

El crecimiento del PIB para 2011 se espera de entre el 5 y el 6%, generado por un buen dinamismo de la actividad exportadora (sobretudo minería) así como del consumo interno. Por lo general, no existen problemas de pago en Chile (y las modalidades de pago entre empresas son los habituales en comercio internacional).

Aproximadamente el 30% del PIB chileno se estima que procede del sector minero, y sin contar este sector (minero), sería la agroindustria el sector de mayor peso específico. Chile es, por tanto, un país centrado en su sector primario aunque lleva años apostando por la diversificación productiva, importaciones de innovación tecnológica y fomento del sector terciario.

Mapa Regional Industrial

Sigue, a continuación, relación de las regiones de Chile con sus respectivas actividades económicas principales:

- Décimo quinta Región de Arica y Parinacota: Turismo y pesca.
- Primera Región de Tarapacá: Turismo, minería, agricultura, logística y servicios.
- Segunda Región de Antofagasta: Minería, turismo, agricultura y acuicultura.
- Tercera Región de Atacama: Minería, turismo, industrias emergentes.
- Cuarta Región de Coquimbo: Industria frutícola, vitivinícola, industrias emergentes.
- Quinta Región de Valparaíso: Vitivinícola, turismo, puerto y comercio exterior.

- Región Metropolitana (Provincia de Santiago):
Desarrollo estratégico de sectores, centralización de industrias.
- Sexta Región del Libertador General Bernardo O'Higgins: Agricultura, frutícola, vitivinícola.
- Séptima Región del Maule: Agricultura, frutícola, vitivinícola.
- Octava Región del Bío – Bío: Agroindustria, industria energética y celulosa.
- Novena Región de la Araucanía: Turismo, acuicultura, frutícola, agricultura, celulosa.
- Décimo cuarta región de los Ríos: Rubro silvicultor, agrícolas, ganadería y turismo.
- Décima Región de los Lagos: Acuicultura.
- Decimoprimer Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo: Pesca comercial, turismo, acuicultura.
- Decimosegunda Región de Magallanes y la Antártica Chilena: Minería, industria energética, turismo náutico.



Mercado del mueble infantil (pre-escolar).

Según Educar Chile⁴, existen en Chile 5.292 centros de parvulario (entre centros públicos, privados, y particulares subvencionados).

Estarían existiendo en Chile entre 8 y 10 empresas especializadas en fabricación y comercialización de mobiliario infantil para menores de seis años, algunas de las más representativas son:

- Metalúrgica Silcosil Ltda⁵
- Indumac Ltda⁶
- Melman S.A⁷
- Muebles Funcionales Gacitúa Ltda⁸

De todas maneras se tiene previsto visitar, para contrastar estas informaciones y conseguir una detallada “fotografía” del sector tanto a jardines infantiles (guarderías) privadas y públicas, como a escuelas con pre-kinder y kínder, así como a las siguientes instituciones:

- Ministerio de Educación, MINEDUC.
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Educar Chile⁹

⁴ www.educarchile.cl

⁵ www.silcosil.cl/home/productos/escolares/

⁶ www.indumac.cl

⁷ www.melman.cl

⁸ www.mueblesgacitua.cl

⁹Portal autónomo, pluralista y de servicio público que cuenta con la colaboración de los sectores público, privado y filial de los sitios educativos de la Red Enlaces del Ministerio de Educación y del Programa

3.3.3.2. Análisis de la situación

3.3.3.2.1. Legal normativo

Marco jurídico y operativo para una implantación

Chile cuenta con varias ventajas como país para la implantación de empresas catalanas; un marco jurídico claro y estable y una ley no discriminatoria con el inversor foráneo, y notables mecanismos para la captación de inversión exterior al país, son algunos ejemplos.

El capital extranjero puede representar hasta el 100% en una empresa constituida en Chile, sin que existan plazos máximos de vigencia para los derechos de propiedad adquiridos.

Los principales mecanismos que regulan las inversiones extranjeras en Chile, son:

- El Estatuto de la Inversión Extranjera o Decreto Ley 600¹⁰, y
- El Artículo 47 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, conocido también como el Capítulo XIV del Compendio de Normas de Cambios Internacionales. Además existe una vía a través de la Ley N° 18.657, que regula la figura jurídica del Fondo de Inversiones de Capital Cambios Internacionales. Además existe una vía a través de la Ley N° 18.657, que regula la figura jurídica del Fondo de Inversiones de Capital Extranjero (FICE), aunque en este caso, los

¹⁰ El Comité de Inversiones Extranjeras, CINVER (<http://www.inversionextranjera.cl/>) pertenece al Ministerio de Economía y regula toda aquella inversión extranjera de más de 5 millones de US\$ bajo el Decreto DL600.

capitales invertidos tienen que ampararse en el Decreto Ley 600 o en el Capítulo XIV¹¹.

También existe la norma conocida como **Ley de Plataforma de Inversiones**¹², diseñada para incentivar al inversor extranjero para que emplee Chile como base para la inversión y prestación de servicios hacia otros países de iberoamericanos y al resto del mundo, a través de un instrumento societario exento del pago de impuestos en Chile sobre los beneficios obtenidos por dichas inversiones realizadas desde Chile hacia terceros países.

Constitución de Sociedades en Chile

Para constituir sociedad en Chile no se exige un capital mínimo ni tampoco un mínimo de socios. Incluso la sociedad puede ser de un único socio y no residente ni nacionalizado en Chile (siempre con un Representante Legal sí residente, claro).

La ley chilena establece distintos tipos societarios, siendo los más usados:

- Sociedad Anónima
- Sociedad Anónima Abierta
- Sociedad Colectiva
- Sociedad de Responsabilidad Limitada
- Sociedad en Comandita
- Cuentas en Participación o Asociación

Existen algunas fórmulas alternativas:

¹¹ www.bcentral.cl

¹² http://www.sii.cl/portales/inversionistas/info_inversionistas/plataforma_inversiones.htm

- Agencias de Sociedad Anónima Extranjera¹³.
- Sociedad unipersonal de responsabilidad limitada
- Sociedad por acciones.

Procedimiento de constitución¹⁴

- En primer lugar es necesario otorgar escritura pública de constitución de la sociedad, en la escritura se deben contener los estatutos.
- Posteriormente un extracto de la escritura se debe inscribir en el Registro de Comercio competente en función del domicilio social de la sociedad.
- Seguidamente se procederá a dar publicidad a la sociedad publicando en el Diario Oficial un extracto de la escritura pública.
- Tras la publicación es necesario atender a la parte contable, siguiendo el trámite de apertura del giro correspondiente a la sociedad. Básicamente consiste en obtener el RUT o Rol Único Tributario (NIF en España).
- Finalmente es necesario solicitar las facturas de la sociedad, facturas que, deberán ir numeradas y selladas.

Un proceso de constitución ágil puede durar de 30 a 40 días, pero a efectos prácticos acaba durando entre un mes y un mes y medio (desde que se empieza a recopilar la

¹³ Para mayor información sobre este y los demás tipos societarios, se recomienda visitar la web de la Cámara de Comercio Española en Chile: <http://www.camaco.es/cl/inversion/cl/pagina1.asp#Tipos>

¹⁴ Para constituir sociedad en Chile se recomienda contar con el apoyo de un despacho de abogados local.

información estatutaria en Barcelona, a firmar escrituras y poderes, hasta que se consiguiera el RUT y se tiene la cuenta bancaria abierta).

Según lo dicho al principio, en Chile no hay:

- Capital mínimo obligatorio para constituir sociedad.
- Número mínimo de socios, puede ser un socio y extranjero (eso sí, con obligación de Representante Legal en Chile).

¿Cualquier empresa puede presentarse a concursos públicos?

Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que este señale y con los que exige el derecho común.

Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

Código de trabajo

Es efectivo que el Código del Trabajo establece la gratificación. Existen dos modalidades a través de las cuales el empleador puede dar cumplimiento a su obligación de gratificar¹⁵:

- Repartir el 30% de la utilidad líquida entre todos los trabajadores, en proporción a las remuneraciones percibidas por cada uno de ellos.
- Pagar o abonar al trabajador el 25% de las remuneraciones devengadas durante el año, cualquiera sea la utilidad líquida que obtenga la empresa. Esta gratificación tiene un tope equivalente a 4,75 ingresos mínimos mensuales.

Si bien la gratificación es un beneficio de carácter anual, nada impide que el empleador realice pagos en otro periodo de tiempo por concepto de anticipos a la gratificación futura. En aquellos casos en que un trabajador no alcance a completar un año de servicio, los montos se determinarán en proporción a los meses trabajados, en cualquiera de las modalidades de pago señaladas.

Es importante que la modalidad de pago de las gratificaciones quede establecida en el contrato de trabajo, sea éste individual o colectivo. De otro modo, el empleador podrá elegir cada año el sistema de pago de la gratificación.

¹⁵ Se recomienda a Hermex conversar y revisar este punto con un despacho de abogados local / laboralista, dado que por lo general estas condiciones vienen incorporadas en la negociación de sueldos e implícitas en el mismo contrato.

En caso de que la empresa pague gratificaciones anticipadas bajo la modalidad de repartir el 30% de la utilidad líquida y finalmente obtenga utilidades mayores, deberá pagar la diferencia al momento en que se determina la utilidad, es decir, en el mes de abril, al presentar la declaración de impuesto a la renta de la compañía.

Homologación de productos.

Normas chilenas de mobiliario escolar

En el año 2002 las normas chilenas de mobiliario escolar fueron oficializadas por el Instituto Nacional de Normalización (INN) (www.inn.cl). Esta es una fundación de derecho privado creada por CORFO (www.corfo.cl), es un organismo técnico, sin fines de lucro, que contribuye al desarrollo productivo del país fomentando la elaboración y uso de normas chilenas.

Para esta oficialización de normas se trabajó en conjunto con representantes del Ministerio de Educación (www.mineduc.cl), diseñadores, ergónomos, fabricantes, laboratorios de certificación y otros profesionales relacionados con estas materias. Con respecto a sillas y mesas escolares existen 2 normas:

- NCh 2544: Establece los requisitos funcionales que debe cumplir el mobiliario
- NCh 2566: Indica los requisitos dimensionales.

Normas específicas para mobiliario infantil

En Chile está normado el mobiliario infantil escolar (más de 6 años) tanto en lo **funcional** como en las **dimensiones** (tallas), no así **el pre-escolar / guarderías que solo está normado en lo funcional (no las tallas)**. Esto se considera una ventaja para

Hermex (entendiendo que si las tallas estuvieran reguladas y **Hermex** no se ajustara, esto complicaría la adaptación del producto al mercado).

Existe lobby del sector para que se legisle completamente el mobiliario de párvulos y pre-escolar¹⁶ con la Junta Nacional de Jardines Infantiles, JUNJI (que pertenece al Ministerio de Educación) y con la Fundación Integra¹⁷, organización privada cuyo objetivo es el desarrollo integral de niños que viven en situación de pobreza, también está trabajando para la regularización del mobiliario infantil para los más pequeños en Chile (pre-escolar). De hecho, la JUNJI sí emite sugerencias a los jardines infantiles, pre-kinder y kínder a nivel de dimensiones.

Sillas para párvulos:

- NCh 2609: Requisitos funcionales
- NCh 2589: Estabilidad
- NCh 2621: Resistencia de la estructura
- NCh 2621: Resistencia al impacto del asiento
- NCh 2621: Resistencia al impacto del respaldo
- NCh 2621: Resistencia a la fatiga de asiento y respaldo
- NCh 2687: Resistencia al impacto contra las patas
- NCh 2711: Resistencia a condiciones de temperatura y humedad variables.

¹⁶ En Chile no se aprueban normativas que por falta de tecnología local no se puedan cumplir, y esto frena la normativización del mobiliario. **Esto podría ser una oportunidad para Hermex caso de operar como empresa local en el medio – largo plazo.**

¹⁷ www.integra.cl

Mesas para párvulos:

- NCh 2609: Requisitos funcionales
- NCh 2590: Estabilidad
- NCh 2630: Resistencia de la estructura
- NCh 2688: Resistencia a la carga concentrada
- NCh 2687: Resistencia al impacto contra las patas
- NCh 2544: Prueba de caída
- NCh 2711: Resistencia a condiciones de temperatura y humedad variable.

En el **caso especial de las cunas**, no existe una normativa, pero si se requiere la certificación, **se certifica bajo una norma europea EN** la que se adapta, no se extrae de forma completa, sino que se toman ciertos puntos, en específico los que se refieren a ensayos funcionales.

Uso obligatorio de mobiliario normado

El día 11 de marzo de 2010 entró en vigencia el Decreto N° **393 del Ministerio de Educación**, el que modificó los artículos 2° y 8° del Decreto Supremo N° 548, donde se estableció que el mobiliario escolar *"deberá cumplir con las normas vigentes establecidas por el Instituto Nacional de Normalización sobre esta materia, lo que se demostrará mediante el sello o certificado de calidad de un laboratorio acreditado por el Instituto Nacional de Normalización para certificar mobiliario escolar"*.

Luego de esto, el uso de mobiliario normado comenzó a ser obligatorio para:

- Todos los establecimientos municipales
- Particulares subvencionados
- Y particulares pagados de los niveles de enseñanza parvularia, básica y media que deseen obtener o mantener el reconocimiento oficial del Estado.

Dicho mobiliario toma en cuenta sillas y mesas para parvularia, básica y media además de estantes, gabinetes y pizarras.

Funcionamiento actual para la Certificación de Productos y el Sistema Nacional de Acreditación del INN

1.) Acreditación

Proceso por el cual una “autoridad técnica” reconoce formalmente que una organización es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad.

En Chile, la “autoridad técnica” que acredita es el Instituto Nacional de Normalización (INN), siendo el único organismo actualmente reconocido internacionalmente para acreditar en el país.

Los organismos que se pueden acreditar actualmente en el INN son:

- Laboratorios de ensayo
- Laboratorios de calibración
- Organismos de certificación de productos

- Organismos de inspección
- Organismos de certificación de sistemas de gestión

La acreditación es otorgada para actividades específicas de la organización, con la posibilidad de acreditar varias de estas.

La acreditación permite demostrar que la organización es competente para efectuar las certificaciones, inspecciones, ensayos o calibraciones, según corresponda, dándoles mayor confianza a los clientes que contratan sus servicios.

Un organismo no acreditado puede ser tan bueno como el acreditado, pero no cuenta con la evidencia necesaria para demostrarlo.

El INN no certifica productos, el INN acredita a los organismos que certifican productos.



Por lo tanto, acreditación se entiende como un proceso por el cual una “autoridad técnica” (en este caso el INN) reconoce formalmente que una organización (Laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, organismos de certificación de productos, organismos de inspección, organismos de certificación de sistemas de gestión, otras) es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad.

2.) Certificación

La certificación es un procedimiento por el cual un Organismo de Certificación entrega un aseguramiento escrito que un producto, proceso, persona, sistema de gestión o servicio, cumple con requisitos especificados en normas, reglamentos o especificaciones técnicas. El Organismo de Certificación debe estar acreditado como una institución competente para efectuar actividades específicas de evaluación de la conformidad. Esta acreditación la obtiene en el INN.

Los Organismos de certificación de productos para evaluar ciertas características del producto, pueden necesitar la labor de Laboratorios de Ensayo. Para esto, pueden subcontratar a un laboratorio o bien utilizar laboratorios propios, los cuales deben estar acreditados a su vez.

Los laboratorios de ensayo no certifican productos. Los Laboratorios de Ensayo sólo realizan ensayos a los productos y entregan los informes de ensayos respectivos. Se cree que certifican ya que varios Organismos de Certificación de Productos tienen

laboratorios propios acreditados donde realizan los ensayos requeridos, lo que induce creer que es el laboratorio el que certifica.

Los ensayos de los productos realizados en los laboratorios de ensayo, son sólo una etapa más dentro de la evaluación de conformidad, la que es realizada por los Organismos de Certificación de Productos.

En esta misma línea, es un error aceptar un informe de ensayo de un Laboratorio de Ensayo como si fuera una certificación del producto, ya que la certificación del producto, implica realizar procedimientos y seguir una metodología determinada que apunta a una evaluación de la conformidad, que va más allá de un ensayo específico en un laboratorio.

Un Organismo de Certificación de productos entrega un aseguramiento escrito que un producto, cumple con requisitos especificados en una Norma Técnica o especificación determinada, según lo solicitado. Cabe recalcar, que es una certificación al producto específico, no a la empresa. El Organismo de Certificación de Productos, para realizar evaluaciones, necesita la labor de un Laboratorio de Ensayo, que puede subcontratar o utilizar laboratorios propios. El Organismo de Certificación y el Laboratorios, deben estar acreditados en el INN.

Proceso de certificación

En Chile existen empresas o instituciones autorizadas y especializadas en la certificación de productos y sistemas de calidad. Ellos entregan un aseguramiento escrito que indica que determinado producto, proceso o servicio está conforme con requisitos especificados por las normas.

Algunas de estas instituciones son:

- 1.) Centro de certificación de calidad del mueble (CATAS) www.catas-chile.cl¹⁸.

Catas Chile nace a fines de los años 80 debido a la necesidad de los empresarios dedicados a la madera y los muebles, surge la inquietud por tener algún lugar físico donde e certificaran sus productos para poder comercializar con un tipo de distinción. Catas Italia e interesó y decidieron generar un proyecto con sucursal en Chile, y desde ese entonces que opera la Corporación de derecho privado sin fines de lucro. Catas Chile entonces funciona junto a Catas Italia, Grupo de Asociación Gremial de Industriales de la madera, y la Universidad tecnológica de Chile INACAP.

Las empresas que aparecen en la web como “certificadas”, sólo son de referencia, son sus clientes frecuentes y más importantes, no es necesario realizar un costo extra para aparecer indicada.

- 2.) El Centro de Estudios de Medición y Certificación de Calidad (CESMEC)
www.cesmec.cl

¹⁸ Visitado el 13 de septiembre de 2011.

El Centro de Estudios de Medición y Certificación de Calidad, CESMEC S.A. es una organización privada e independiente dedicada a la prestación de Servicios de Ingeniería relacionados con certificación de productos, análisis de laboratorio, ensayos, calibraciones, inspecciones y certificación de sistemas de calidad. Los laboratorios e instalaciones se encuentran en Santiago.

Para el caso de Hermex Cesmec aconseja que teniendo 20 familias de productos, 80 gamas de productos y 1.500 referencias, la manera más conveniente y recomendable de certificarse es hacerlo por familias de productos. Se debe considerar que no es obligatorio certificar para vender en Chile, pero para poder entrar de manera más fácil al mercado sería una ventaja estar certificados.

- Si se participa en una licitación, las condiciones y bases las da el concurso, dentro de la licitación se indican los requerimientos, ahí se estipulará si el mobiliario sólo debe tener el informe de laboratorio, o si debe estar certificado por unidad, por lote o por proceso. Dentro de cada certificación se especifica lo que se exige.
- Cesmec certifica por producto, lote o proceso, esto depende de lo que la empresa interesada en certificarse pida.
- Para Cesmec poder elaborar una cotización necesita el detalle de los productos a cotizar.

- En el caso de certificar el mueble más inestable no significa que automáticamente quedarían certificados o pasarían la prueba aquellos muebles más estables y seguros, salvo que sea de la misma familia.

Cotización de certificación de mobiliario infantil por producto en Cesmec

(COTIZACION N° SCC - 180508 / 2011)

Certificación Tipo a seis (06) familias de mobiliario escolar; Mesas Citrus con dos modelos, Sillas Citrus con cuatro modelos, Mesas Europa con seis modelo, Sillas Europa con cuatro modelos, mesas Mediterráneo con dos modelos y Sillas Mediterráneo con seis modelos. Para las mesas de acuerdo a NCh 2656 y las sillas de acuerdo a NCh 2609.

Certificación de tipo	Valor unitario	Precios	
	neto UF	UF	Euros
24 Ensayos Físicos y control Dimensional , mesas y sillas párvulo de acuerdo a Normativa Chilena (NCh 2609 y 2656)	4,54	108,96	3.368
1 Certificación, coordinación y confección de Certificado de evaluación.	10	10	309,11
Total Neto		118,96	3.677

Notas Importantes del Servicio.

- Los ensayos y controles para las mesas; Estabilidad, Estructura, Carga Estática concentrada, Caída, Impacto contra las Patas, Temperatura, humedad y Control Dimensional de acuerdo a especificaciones del solicitante.
- Los ensayos y controles para las Sillas; Estabilidad, Estructura, Impacto del asiento, Impacto en el respaldo, Fatiga de asiento y respaldo Impacto contra las Patas, Temperatura, humedad y Control Dimensional de acuerdo a especificaciones del solicitante.
- Cuando recibamos las muestras y/o obtengamos todas las indicadas de una sola vez, se extraerán al azar de cada familia, un individuo para ensayos destructivos.
- Todas las muestras de cada modelo, se controlaran dimensionalmente.
- El tiempo de duración de los ensayos es de 28 días hábiles aproximadamente, a partir de la aceptación de la presente cotización y de la entrega de los documentos citados.
- Si la cotización es aceptada, indique por escrito el número de ésta al solicitar el servicio y en toda la documentación que envíe.

Notas Comerciales.

Condición de Pago: Contado Contra Entrega Informe

- Los valores indicados son netos y no incluyen el IVA, por lo cual debe agregar en el monto total del Servicio.

- Entrega y retiro de la(s) muestra(s) y/o instrumento(s) debe ser en Avda. Marathón # 2595; Macul, Santiago.
- Para la conversión a pesos, se considerará el valor del dólar del día de la facturación.
- Previo al inicio del servicio se requiere su confirmación a través de su Orden de Compra, con los valores y condiciones de pago establecidas.
- Vigencia del Precio: 30 días.

Homologación de productos

Así como en Europa se trabaja bajo las normas EN, en Chile se rige bajo las Normas ISO. De traer mobiliario infantil desde España a Chile, lo más probable es que pasen todas las pruebas y se pueda obtener las certificaciones necesarias ya que básicamente en Chile para hacer o determinar una norma de toma como modelo la más alta a nivel mundial o al menos a más alta a nivel continental. En Europa las exigencias en cuanto a normativa se refiere representan estándares mayores, se exige mucho más, por lo que se entiende que en Chile estarían cumpliendo con todos aquellos requerimientos necesarios. Para el mobiliario infantil existe la posibilidad de ser certificado en Europa a través de Catas Italia para poder llegar a Chile, es una opción factible. Sin embargo Catas Chile recomienda que se haga directamente acá, ya que incluso el proceso podría ser más expedito ya que no se tendrían que estar adaptando y asociando las normas correspondientes para evaluar la certificación de Catas Italia con la que se hace en Catas Chile.

Tiempos y pruebas

Para poder conseguir las certificaciones, el mobiliario debe someterse a ciertas pruebas para poder conseguir la aprobación correspondiente.

- En el caso de las sillas por ejemplo, estas deben someterse a 6 ensayos diferentes para recibir la aprobación y certificación. Este proceso tiene una demora aproximada de 15 a 10 días.
- En el caso de las mesas, a estas se les practican 5 ensayos con un tiempo de demora de 10 días aproximadamente.

Una vez realizadas las respectivas pruebas y dada la certificación correspondiente al caso, estas certificaciones tienen una vigencia entre 6 meses y un año.

Tipos de certificación

- **Certificación unitaria:** Es otorgado a un prototipo o producto unitario. La certificación es realizada sobre la base de requerimientos previamente determinados. Es conducente a un certificado con uso limitado entre privados, es decir, sin propaganda o publicidad masivas. Cuando se requiere de una certificación unitaria, a la empresa certificadora de debe llevar el producto en duplicado para así poder agilizar los ensayos.
- **Certificación por lotes:** Se emplea en casos de partida que serán utilizadas en un lugar determinado.
- **Certificación Proceso-Producto:** Esta certificación es la más compleja ya que exige disponer de un sistema de calidad vigente al interior de la empresa

productora. Su objetivo es certificar cada producto mediante algún distintivo (por lo general, un sello) y habitualmente el otorgamiento está regido por un proceso que dura más de un año.

Si el producto ha sido aprobado, recibe un certificado de calidad si es unitario o por lote. Si ha sido aprobado a través de una certificación proceso-producto recibe un sello de calidad.

Actualmente en Chile no hay ninguna empresa de mobiliario escolar o mobiliario infantil que haya recibido el sello de calidad, es decir ninguna ha recibido una certificación de Proceso-producto ya que ninguna ha logrado cumplir con todo lo que se exige en esta certificación.

Cuando la certificación se lleva a cabo por primera vez, en este caso, si Hermex pide a Catas realizar la certificación de sus productos para poder trabajar dentro del mercado chileno con respaldo de una certificación cumplida y al día, se recomienda que inicialmente se realice una certificación unitaria, esto con el fin de ver sus estándares y así poder compararlos como están en relación a Chile.

Precios de certificación

- Testear una silla o una mesa en laboratorio, ya sea escolar o infantil, tiene un precio aproximado de 450.000 (aprox. 600€).

En el caso de que un producto no pase una prueba, Catas Chile entrega la oportunidad de tener 2 posibilidades de mejora, es decir 2 nuevas posibilidades de testeo para aprobar y no se cobra. Para optar a esto, no pueden pasar más de 7 días hábiles para presentarse

- Convenio: En Catas Chile se ofrece un convenio el que permite acceder a un 30% de descuento en el total si se lleva a cabo de manera anual. Este convenio tendría un precio aproximado de 3.500.000 (aprox. 4.400€) dependiendo de la cantidad de producción.

Adquisición de mobiliario escolar

Todo mobiliario adquirido el 11 de marzo de 2010 en adelante debe ser normado, debe cumplir con las normas del Instituto Nacional de Normalización (INN)¹⁹ y esto debe ser demostrado por medio de certificados de calidad de un laboratorio acreditado dicho organismo. La obtención de los certificados correspondientes deben asumirla los proveedores y fabricantes de mobiliario escolar.

Si se tiene un mobiliario adquirido antes del 11 de marzo del 2010 no es obligación cambiarlo, se puede seguir usando hasta el fin de su vida útil. Luego cuando se haga el cambio (posterior a la fecha indicada, será obligación que esté normado de tal manera que se cumpla el decreto.

¹⁹ www.inn.cl

Para demostrar que se está cumpliendo con los requerimientos normados se debe hacer a través de un certificado de calidad, ya sea este original o una copia extendida por el laboratorio que realizó la certificación. Este laboratorio debe estar acreditado por el INN para certificar mobiliario escolar. El proceso de certificación dura alrededor de 15 días.

Es necesario dejar en claro que el Ministerio de Educación en Chile sólo facilita un manual de apoyo para agilizar el proceso de compra de mobiliario dentro del marco de las normas del INN, pero no entrega recursos para este proceso.

Importante es tener en cuenta que para mobiliario de párvulos (Mobiliario infantil) La normas de mobiliario del INN sólo establecen requerimientos funcionales para estos muebles y no requerimientos de diseño²⁰

El Ministerio de Educación no compra de forma directa el mobiliario escolar y preescolar, el Ministerio sólo entrega los aportes económico a las escuelas públicas y Jardines infantiles públicos y ellos deben administrarla para realizar las compras necesarias y requeridas. Las compras se realizan a través del Gobierno y a través de las Municipalidades correspondientes a cada zona.

Es necesario aclarar que a todas las compras realizadas a través y con fondos del Ministerio de Educación deben estar certificadas, es obligación. Sin embargo los

²⁰ Fuente:

http://wwwapps.mineduc.cl/mobiliario/documentos/Manual_Apoyo_Adquisicion_Mobiliario_Escolar.pdf

colegios privados y Jardines infantiles privados en Chile, no se exige mobiliario certificado, en este caso es opcional para cada institución. Ya que las Normas como tal no son obligaciones, son voluntarias.

Tallas para mobiliario infantil

En Chile no existe una medida específica para mobiliario infantil, de hecho los párvulos no cuentan con muebles a su medida según estudios de la Junta Nacional de Jardines infantiles (www.junji.cl).

Desde hace años que se ha tratado de gestionar para hacer algo al respecto ya que esto afecta el desarrollo de los niños, pero hasta el momento no existe una normativa que regule esta situación. Sin embargo, las dimensiones básicas y necesarias las otorga la JUNJI.

De todas maneras la JUNJI²¹ está trabajando para obtener información objetiva y diseñar equipamiento educativo acorde a las necesidades pedagógicas actuales, con consideraciones ergonómicas.

²¹ Persona entrevistada: Mirtha Ramos Sánchez, Responsable de Sistema Integral de Atención Ciudadana de la JUNJI. mramos@junji.cl. Dirección Alameda #107, Santiago Región Metropolitana, telf. (56-2) 654 57 51

La problemática del mobiliario infantil y las tallas

En Chile las Salas Cunas y Jardines Infantiles cuentan con un mobiliario cuyo diseño se usa desde los años 70'. Este modelo se basa en el modelo europeo y sigue esas tendencias.

El mobiliario infantil en su mayoría se constituye de madera con dimensiones que se adapten a los niños/as. A pesar de esto el mobiliario no es el más correcto según estudios ergonómico que se han realizado a nivel nacional detectando los problemas que esos arrojan a no ser aptos a las condiciones y características de los niños chilenos.

Los principales problemas que existen en salas cunas y jardines infantiles son:

1.) Los textiles y colchonetas requieren un estudio que den respuesta en conjunto a los factores físicos: humedad, durabilidad, resistencia. Se le debe dar más importancia a esto y solucionar los problemas derivados a estos materiales estableciendo condiciones mínimas a través de alguna normativa.

2.) El mobiliario que se encuentra al interior de las salas de actividades es el que presenta más inconvenientes en el uso del personal docente.

- Por lo general los muebles que se encuentran dentro de las salas cunas y jardines infantiles resultan ser muebles de mucho peso lo que afecta al desgaste físicas de

las docentes que ya que requiere de un gran esfuerzo para poder trasladarlos o cambiarlos de posición.

- Son difícil de apilar
- Las superficies son lavables pero se mantiene la humedad
- A medida que van pasando los años muchas instituciones no van haciendo cambio de su mobiliario sino que sólo lo va reparando entonces se sigue manteniendo un material desgastado. Los muebles infantiles en Salas Cuna y Jardines Infantiles suelen durar mínimo 8 años.

Estudio Ergonómico 2009 (JUNJI)²²

Durante el año 2009 se llevó a cabo un estudio ergonómico que consideró alrededor de 1.750 menores a nivel nacional el que dio a conocer que las actuales dimensiones del mobiliario infantil existente en Chile no son las adecuadas para los niños/as. Entre los puntos más relevantes se debe considerar:

- 1.) En el nivel Sala Cuna existe un 35% de lactantes que no alcanzan el suelo al estar sentados.
- 2.) En el nivel Jardín Infantil existiría un 90% de menores que no alcanzan el suelo al estar sentados.
- 3.) El peso de las sillas excede al recomendado para manipulación de niños de esa edad, los estudios recomiendan que no carguen más del 10% de su peso.

²² Se ha solicitado el Estudio a la JUNJI y cuando se obtenga se entregará a Hermex.

4.) La altura de la cuna existente no es adecuada para mantener postura de las educadoras, genera continuamente lumbagos.

Esta situación limita la sensación de seguridad de los usuarios y a la vez su autonomía dentro del espacio. Esto, además, conlleva que se fomenten posturas que perjudican el desarrollo musculo- esquelético de los usuarios.

Según el estudio ergonómico 2009 encargado por la JUNJI, la postura ergonómica ideal entonces sería:

- La planta de los pies deben estar apoyadas de forma plana en el piso.
- Entre piernas y muslos se debe describir un ángulo de 90° y no debe ejercerse presión en la región poplíteica con el frente del asiento.
- La espalda debe disponer de apoyo a nivel de la columna lumbar y la postura debe favorecer la percepción visual.
- La región de los glúteos debe acomodarse entre el respaldo y el asiento.
- El brazo debe apoyarse en la mesa, sin que para ello se deba realizar una elevación de hombros.

Mobiliario que adquiere la JUNJI actualmente para utilizarlo en los locales de la institución (2011):

Silla sin brazos	Para párvulos**
Silla con brazos	Para lactantes*
Mesa cuadrada	Para párvulos

Mesa redonda	Para lactantes
Silla bacinica	Para lactantes
Cuna	Para lactantes
Silla nido	Para lactantes
Modular 5	Interior salas de actividades
Modular 6	Interior salas de actividades
Silla adulto baja	Para docente a interior de salas de actividades
Silla tipo profesor	Para docente en oficina
Escritorio tipo profesor	Para docente en oficina
Estante oficina	Para docente en oficina
Mesa tipo casino	Para funcionarias en casino
Silla tipo casino	Para funcionarias en casino
Sillón amamantamiento	Para apoderado y lactante
Atril	Para párvulos
Mesa redonda son pedestal programa comunicacional	Para docentes
Mesón de actividades programa comunicacional	Para párvulos y docentes
Mesa computacional programa comunicación	Para párvulos y docentes
Muebles biblioteca 2 caras	Para párvulos y docentes

Fuente: JUNJI, Carolina Aedo, Arquitecto Sección de infraestructura JUNJI, caedo@junji.cl, tel. (56 - 2) 654 51 74

*Lactantes: 3 meses a 2 años

**Párvulos: 2 a 4 años.

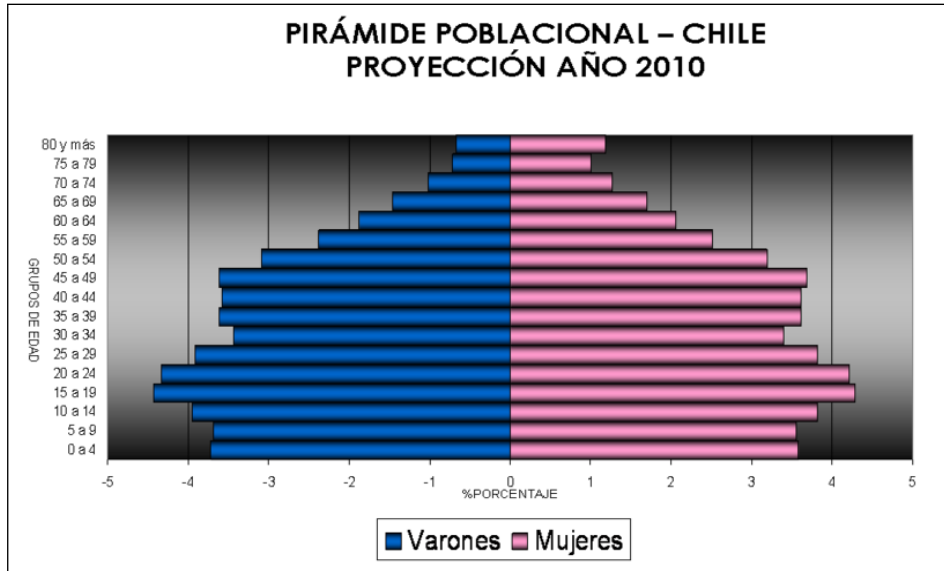
3.3.3.2.2. Demográfico/Socio cultural/Educación

Actualmente Chile tiene una población estimada de 17.248.450 habitantes, de los cuales 8.536.904 son hombres y 8.711.546, mujeres.

Debido a las mejoras en las condiciones de vida de la población, la esperanza de vida de los chilenos, es la más alta de América del Sur en 2011. Entre los años 2000 y 2005 aumentó a un promedio aproximado de 77 años.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas, en este periodo la tasa bruta de natalidad alcanzó el 15,3% y la tasa bruta de mortalidad el 5,6%, con una tasa de crecimiento natural del 9,7% mientras que la tasa de mortalidad infantil fue del 7,9%. Esto nos permite apreciar el proceso de envejecimiento de la sociedad chilena, en la que la mayor parte de la población tendrá sobre 35 años en 2020, superando al grupo etéreo joven, dominante en este momento. Así, en 2025, la pirámide de población se convertirá en un perfil campaniforme producto del proceso de transición demográfica que vive el país.

Durante el año 2010 la pirámide poblacional chilena fue:



Fuente: INE

A través de esta pirámide poblacional podemos apreciar de manera porcentual la cantidad de niños y niñas en Chile segmentada por rangos de edad.

En Chile la etapa preescolar o parvularia es el primer bloque de la educación, dando paso a la Educación Básica. La etapa preescolar puede comenzar desde los 85 días de vida hasta los 6 años, y no es obligatoria.

Los niveles de educación parvularia en Chile son:

a) Sala cuna:

- Sala cuna menor: que acoge a bebés de 85 días hasta 1 año.
- Sala cuna mayor: que atiende a bebés de 1 a 2 años.

b) Niveles medios:

- Nivel medio menor: el que atiende a párvulos de 2 a 3 años.
- Nivel medio mayor: al que asisten párvulos de 3 a 4 años.

c) Transición (antecedes a la enseñanza general básica):

- Primer nivel de transición o pre-kínder: al que asisten párvulos de 4 a 5 años
- Segundo nivel de transición o kínder: donde asisten párvulos desde los 5 hasta 6 años.

Esta atención preescolar realizada a través de salas cunas o jardines infantiles, puede estar regida por la administración municipal, puede ser particular subvencionada, regida por la Junta Nacional de Jardines Infantiles o por la Fundación Nacional de atención al menor.

3.3.3.3. Análisis de Mercado

3.3.3.3.1. Clientes. Mercado potencial

En Chile existen alrededor de 6.000 centros con oferta de pre-básico, que son Jardines infantiles de menores de 4 años (alrededor de 870 centros) o escuelas con pre-kínder y kínder (aproximadamente 5.130 centros)²³.

²³ http://w3app.mineduc.cl/DedPublico/archivos_de_datos

Algunos interlocutores de referencia en el ámbito refirman estas cifras. Según Mineduc²⁴, la mayoría de escuelas básicas atienden niños de 4 y 5 años equivalentes a kindergarten y prekínder y la tendencia es a incorporar estos 2 cursos previos a la educación básica obligatoria en los centros.

Según María Luisa Orellana, profesora de la Facultad de Educación de la Universidad Pontificia Católica de Chile²⁵ y Doctora en Didáctica de las Ciencias Experimentales por la Universidad Autónoma de Barcelona, sostiene que el prekínder ha ido pasando a ser administrado por colegios.

Opina Orellana que el prekínder se incluía, hace un tiempo, con bastante habitualidad dentro de los jardines infantiles pero que ahora se ha ido incrementando en los colegios, siendo cada vez más escolarizado.

Incluso, algunos establecimientos educacionales están incentivando que los niños ingresen cada vez más temprano, que es lo que sucede, por ejemplo, con el playgroup (modalidad nueva que está orientada para niños de 3 a 4 años de edad, anterior al prekínder y kínder)²⁶.

²⁴ Jaddle Baza, Arquitecta Jefe Mineduc.

²⁵ www.uc.cl

²⁶ Si bien la educación parvularia no tiene una obligatoriedad de contenidos como la enseñanza básica o media, cuenta con orientaciones generales o bases curriculares dadas por el Ministerio de Educación.

Cantidad de niños en Chile

Población total en Chile de niños de 0 a 4 años durante el año 2010 y proyecciones para los siguientes 5 años:

Población total Chile por años calendario al 30 de junio, según grupos quinquenales de edad (2010 - 2015).						
Años	2010	2011	2012	2013	2014	2015
0 - 4	1.248.325	1.250.561	1.252.797	1.255.034	1.257.271	1.259.507

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

Chile representa la segunda menor tasa de mortalidad infantil en América (8 de cada 1.000 niños).

Esto quiere decir que de los 1,25 millones de niños/as de 0 a 4 años que hay en Chile, se estima que menos de medio millón (aproximadamente 467.710) estarían escolarizados. Chile tiene el mayor gasto público por niño en edad preescolar de América Latina (aproximadamente 3.635€ anuales) pero como se adelantó, el % de menores de cinco años que asisten a la educación preescolar es de 37,4:

- Sólo el 32,3% de los niños del quintil más pobre asisten al jardín infantil, kínder o prekínder.
- 52,6% es el porcentaje en el caso del quintil de más recursos.

Si se analiza el porcentaje de escolarización en Chile en los cursos de prekínder y kínder, la situación cambia de manera favorable: un 74,1% de niños/as entre 4 y 5 años están escolarizados.

La cantidad de niños escolarizados en Chile no es una cifra tan alta debido a que la educación preescolar en Chile no es obligatoria.

Número y estructura de los centros infantiles

Se estima que en Chile existen 6.038 Jardines infantiles (guarderías) para menores de 4 años. De estas guarderías 2.867 centros pertenecen a la Junta Nacional de Jardines Infantiles:

- 437 centros que administra directamente la Junji
- 1.530 centros que financia pero que no administra directamente
- 900 centros privados que están empadronados y por tanto cumplen estándares Junji (contando pues con la aprobación pedagógica, administrativa y normativa de la Institución).

²⁷ Fuente: Encuesta Casen 2009

El resto (3.171 centros) no están bajo el alero de la Junji y, por tanto, son los que supuestamente no priorizarán como los demás los temas de certificaciones, normativa, etc.).

En rigor, la Junji tiene relación con los jardines privados. Según una ley de 2003, la Junta de Jardines Infantiles debe otorgar una certificación de calidad o “empadronamiento” a todos los establecimientos que se abren de ese año en adelante. Con este procedimiento, el Jardín Infantil (guardería) obtiene un rol que le permite funcionar y que acredita el cumplimiento de ciertos estándares académicos, de infraestructura y personal.

Canales de distribución

El proceso de comercialización de mobiliario infantil en Chile no suele exigir intermediario entre el fabricante (aunque sea extranjero) y el usuario final (centro escolar).

Existen empresas de muebles que hacen publicidad vía internet y catálogos (un ejemplo real es Soto Zambón y Cía. Ltda²⁸).

²⁸ Se profundizará en este tema en el apartado 1.4. Oferta / Competencia

Los Jardines infantiles, colegios y escuelas se comunican de forma directa con estas empresas fabricantes y distribuidoras y solicitan sus pedidos. En caso de no existir en catálogo los muebles requeridos, se mandan a hacer (siempre directamente). Las empresas especializadas en mobiliario escolar y/o preescolar son:

- Anuk Mobiliarios: www.mueblesanuk.cl
- Construcciones de Madera Ltda: www.construccionesdemadera.cl
- Gacitua: www.mueblesgacitua.cl
- Grupo Silcosil: www.silcosil.cl
- Indumac Ltda: www.indumac.cl
- Maderax: www.maderax.cl
- Maderera Lago Villarrica: www.mlv.cl
- Melman S.A.: www.melman.cl
- Mobili: www.mobili.cl
- Muebles Montecinos: www.mueblesmontecinos.cl
- Soto Zambon y Cía. Ltda: www.sotozambon.cl
- Entre nubes: Fábrica de Muebles Infantiles <http://www.mueblesparabebes.cl>

Empresas como VIRCO²⁹ venden a Chile sin tener delegación propia en el país, mediante catálogo y pedidos on-line.

Se ha detectado alguna empresa fabricante de cunas bebé pero aparentemente con poca presencia en el mercado (Cunas Mundo Bebé, fábrica de Muebles Infantiles³⁰).

Calendario escolar

En Chile, el año escolar comienza fines de febrero o en el mes marzo (opcional de cada establecimiento). El primer semestre termina en julio, seguido de dos semanas de vacaciones de invierno (en el caso de la Región de Magallanes las vacaciones de invierno tienen una duración de 3 semanas).

El segundo semestre generalmente comienza el último lunes del mes de julio o el primer lunes de agosto y termina a finales de noviembre o inicios de diciembre dependiendo del colegio y los exámenes que eventualmente deba rendir el alumno.

Es durante el mes de octubre que los centros infantiles comienzan a estudiar el mobiliario que se debe cambiar o reponer. Los pedidos comienzan en noviembre o diciembre, por lo que la mayor inversión corre durante esos meses e incluso enero y febrero que son los meses de vacaciones. Pero durante esos meses es cuando de desembolsa.

²⁹ www.virco.com

³⁰ www.cunasmundobebe.cl

Renovación de mobiliario desde la nueva normativa en marzo del 2011

No existe una cifra exacta sobre cuántos han sido los centros que han renovado su mobiliario desde que se puso en marcha esa normativa. El año 2012 se hará un CENSO a nivel nacional para conocer estas cifras.

La Junta Nacional de Jardines Infantiles informó que durante el último año se han renovado aproximadamente unas 4.000 sillas y 330 mesas a nivel nacional dentro de los 435 establecimientos que administra directamente este Organismo³¹.

Mercado objetivo para HERMEX

Hermex podría presentarse a cualquier licitación para equipar algún jardín infantil o colegio. Esto a través de los proyectos realizados por los municipios, gobiernos regionales o direcciones arquitectónicas correspondientes al lugar de origen del establecimiento.

Hermex puede vender mobiliario preescolar a Jardines infantiles de la JUNJI, Jardines infantiles particulares, colegios públicos y privados. El requisito es que Hermex cumpla con las normativas y exigencias correspondientes.

El segmento de edad al que se adaptan los productos de Hermex, es para niños entre 0 y 6 años. Como ya se ha revisado entre 0 y 4 años los niños asisten a Jardines infantiles y salas cunas, ideal para los productos que ofrece Hermex.

³¹Fuente: Jadille Baza, Coordinadora intersectorial, Ministerio de Educación
Jadille.baza@mineduc.cl, Tel. (2) 3904422

Sin embargo los colegios y escuelas empiezan a recibir niños de entre 4 y 6 para los cursos de Prekínder y kínder, los que son implementados con mobiliario preescolar al igual que los Jardines infantiles.

En el caso de los Jardines infantiles que pertenecen a la JUNJI, lo básico que estos deben tener como equipamiento es mobiliario propiamente tal: Sillas, Mesas, Cuna, Mueble Modular, Escritorio. Elementos propios del desarrollo de las actividades pedagógicas.

Las empresas con más de 20 trabajadoras

La legislación laboral chilena³² en el artículo 203 del Código del Trabajo contempla la obligación de los empleadores de proporcionar acceso a una sala cuna para las mujeres que trabajan en empresas de más de 20 trabajadoras.

Las madres trabajadoras tienen derecho a sala cuna al trabajar en una empresa con más de 20 mujeres independiente cual sea su edad y estado civil.

Alternativas que debe ofrecer la respectiva empresa:

- Mantener o construir salas anexas e independientes del local de trabajo, pero de propiedad de la empresa.
- Mantener en forma conjunta una sala cuna con otros empleadores.

³² Fuente: Dirección del trabajo

- Designar y pagar una sala cuna externa, que cuente con autorización de la Junta Nacional de Jardines Infantiles. El establecimiento a elegir debe tener un tope de mensualidad de \$150.000 (231 euros aproximadamente).

Esta protección a la maternidad la fiscaliza La Dirección del Trabajo. En el caso específico de las salas cunas, la fiscalización está a cargo de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Aquellas empresas que no cumplan con esta legislación, están expuestas a multas (que se duplican en caso de reincidencia).

Es importante señalar que un 74,2% de las empresas chilenas emplea a menos de 20 mujeres en sus establecimientos. Esto significa que la mayoría de las mujeres trabajadoras de nuestro país no recibe los beneficios de sala cuna y alimentación para su hijo o hija menor de dos años.

Por lo general las empresas de más de 20 trabajadoras optan por pagar el monto legal a sus empleadas en vez de habilitar con salas cuna las instalaciones de las empresas. Es más, no son pocas las empresas que se plantan con 19 trabajadoras y no contratan más mujeres para no tener que incurrir en gastos extra.

Jardines infantiles y colegios en Chile

En general, los jardines infantiles en Chile y colegios que imparten educación preescolar, prefieren que el mobiliario que van a adquirir esté certificado pero si no es así tampoco es un gran problema para ellos si notan que es un fabricante confiable y que les garantice un servicio postventa.

La mayoría compra de manera directa al fabricante, no a través de intermediarios. No se consideran en su mayoría fieles a un solo proveedor, están dispuestos a conocer nuevos fabricantes con mobiliario de calidad y a buen precio.

En general no se tiene un presupuesto anual para la adquisición de mobiliario, cada año va dependiendo de las necesidades que vayan requiriendo. Por lo general se van comprando o cambiando el mobiliario que se destroza.

Se valora el mobiliario que sea de calidad y que tenga un buen precio.

En cuanto a si se prefiere mobiliario 100% de madera o de estructura metálica con cubiertas de madera o melamina, eso es relativo. Por lo general los jardines infantiles o colegios enfocados a segmentos de clase alta, optan en primera opción por mobiliario de madera ya que con eso ofrecen un servicio de valor agregado dando mayor armonía a sus centros. En general se tiende a usar el mobiliario con estructura metálica, considerando que tiene mayor vida útil.

Los plazos de entrega de sus proveedores por lo general fluctúan entre 2 semanas y 30 días valorando que se cumplan los plazos y fechas acordados.

3.3.3.3.2. Proveedores

Logística

Tarifas transporte marítimo

Propuesta comercial de Pacific Anchor Line

La cotización incluye los siguientes puntos:

- Transporte marítimo carga consolidada de Puerto Barcelona, España, hasta Valparaíso, Chile
- Transporte terrestre nacional de Puerto San Antonio a Regiones I, IV, Metropolitana, VIII
- Tarifas almacenaje en puerto.

Origen: Barcelona

Destino: San Antonio-Valparaíso

Unidades: 20'Dv - 40'Dv – Consolidada.

Flete marítimo:

CURRENCY	LCL	FCL 1x20'Dv	FCL 1x40'Dv	VIGENCIA
EUR	75 w/m (minimo 85)	1100 x cont	2000 x cont	30.Septiembre

Costos en Destino Carga FCL

- Porteo Chileno US\$ 110 + Iva
- Apertura US\$ 75 + Iva
- Emisión \$ 40.000 (56,80 Euros) + Iva

Costos en Destino Carga LCL

- Apertura \$ 27.000 + Iva
- Desconsolidación \$ 16.500 (23,43 Euros)+ Iva w/m MINIMO \$ 35.000 (49,70 Euros) + Iva

Tarifa Almacenaje

- Carga Consolidada: Considera almacenaje en Pallets:
 - Recepción US\$ 5,00 x pallet + Iva
 - Almacenaje US\$ 4,50 x pallet x día + Iva
 - Despacho US\$ 5,50 x pallet + Iva
- Contenedores FCL/FCL.
 - Recepción US\$ 55,00 x box + Iva
 - Almacenaje US\$ 35,00 x box x día + Iva

- Despacho US\$ 50,00 x box + Iva.

Tarifa transporte terrestre

Tipo de carga: Contenedor 20' o Contenedor 40'

- Puerto de Valparaíso con destino a la ciudad de Santiago: \$ 250.000 (355 Euros)
+ 19% tasa
- Puerto de Valparaíso con destino a la ciudad de Arica: \$ 2.985.000 (4.239 Euros)
+ 19% tasa
- Puerto de Valparaíso con destino a la ciudad de Coquimbo: \$ 775.000 (1.101 Euros) + 19% tasa
- Puerto de Valparaíso con destino a la ciudad de Concepción: \$ 950.000 (1.349 Euros) + 19% tasa.

Nota. Esta cotización no incluye las siguientes variables:

- Garantía de contenedores
- Gate in
- Inspecciones
- Aforo Físico

- Daños y/o lavado de contenedor
- Sobre estadía del camión en bodega. Si existe esta situación considerar \$ 15.000 (21,3€) + 19% tasa.

Distribución de catálogos

La siguiente cotización para distribución de catálogos fue realizada por Correos Chile²³.

Según lo requerido por **Hermex**, en este caso la distribución de Catálogos a nivel nacional, Correos Chile realizó una cotización del Servicio Courier Expreso que es lo que más se acerca a estas necesidades y características.

Courier Nacional

1. Entrega de documentos y paquetes en tiempos definidos con los datos de recepción, que están disponibles a través de la Web y prueba de entrega a pedido, tanto nacional como internacional.
2. Entrega en domicilio para zonas con cobertura de distribución, sucursales y agencias.
3. Entrega con registro de nombre, Rut de persona quien recibe, (mayor de 18

Persona de contacto: Lydia Olmos Rubio, Ejecutiva de cuentas. E-mail: lydia.olmos@correos.cl, tel. +56 9 6 589 95 92, www.correos.cl

años), fecha y hora que se ingresa información al sistema.

4. En caso de no encontrarse el destinatario se aloja el envío en sucursal por 15 días, pasados estos se devuelve a remitente.
5. En caso de no encontrarse el destinatario se aloja el envío en sucursal por 15 días, pasados estos se devuelve a remitente.

Tarifas

1. Estas serán según Origen – destino
2. Valor se aplicara de acuerdo al mayor peso entre el físico y volumétrico.

Ejemplo: Peso físico **3** kilos contra Volumen **7** kilos ($30 \times 30 \times 30 = 27000 / 4000 = 6.75$)

Cotización (en pesos Chilenos²⁴)

- **INTRA:** Ciudad sobre ciudad

Rango de Kilos							
0,5	1,0	1,5	3	6	10	15	Adicional x Kilo
\$ 1.140	\$ 1.600	\$ 1.740	\$ 1.780	\$ 1.960	\$ 2.140	\$ 2.430	\$ 150

- **CERCA:** Desde Arica a La Serena y desde Copiapó a Puerto Montt y viceversa

Rango de Kilos							
0,5	1,0	1,5	3	6	10	15	Adicional x Kilo
\$ 1.460	\$ 2.010	\$ 2.440	\$ 3.070	\$ 4.320	\$ 5.570	\$ 5.920	\$ 340

- LEJOS:

Origen: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Coihaique, Punta Arenas

Destino: La Serena/ Puerto Montt y viceversa.

Rango de Kilos							
0,5	1,0	1,5	3	6	10	15	Adicional x Kilo
\$ 2.460	\$ 4.560	\$ 4.880	\$ 8.160	\$ 14.010	\$ 20.250	\$ 27.740	\$ 1.290

Nota. Importante considerar:

- Tarifas exentas de IVA.
- Peso máximo de 30 kilos por pieza.
- Para calcular el valor del envío se considerará el peso mayor entre el peso físico y el peso volumétrico.
- Equivalencia volumétrica: (Largo x Ancho x Alto) en centímetros/ 4.000.
- Ejemplo de cálculo: $(25 \times 50 \times 40)/4.000 = 12,5$ kilos.
- Dimensiones máximas: Largo + Ancho + Alto debe ser menor a 3 metros, con una tolerancia de 30 centímetros para envíos indivisibles. El lado máximo del envío no debe superar los 2 metros, con una tolerancia de 10 centímetros.
- Servicios adicionales: 11 AM, recargo 50%. Pago en destino, recargo 10%.
- Envíos cuyo origen o destino no se encuentren dentro de la matriz, estarán afectos a un recargo.

Industriales / Fabricantes.

Madera: Es el elemento fundamental para la fabricación de mobiliario escolar y preescolar en Chile (según el informe Equipamiento Jardines Infantiles y Sala Cuna 2011).

Desde los inicios de la actividad educativa en los Jardines Infantiles en Chile el material que se ha usado para el mobiliario que implementa las salas educativas ha sido la madera. Esto se ha debido principalmente a que es un material de fácil limpieza y larga duración en cuanto a vida útil.

Exigencias de la madera.

Al momento de escoger la madera se debe tener en consideración algunas características tales como:

- Resistencia, tenacidad, rigidez y dureza.
- Estructura de la fibra de la madera, homogeneidad, tonalidad y variaciones en ella.
- Propiedades de secado (construcción e hinchamiento).
- Idoneidad para el encolado.
- Propiedades de acabado.
- Resistencia a la intemperie y daños producidos por insectos.
- Moldeable para trabajar.

La tendencia a la exploración bucal en las salas cuna obliga a que las terminaciones de los elementos eviten desprendimiento del material en trozos pequeños que puedan

tragar. Además, se debe resguardar el uso de elementos atóxicos en superficies terminadas. En climas húmedos o lluviosos, se debe tener en cuenta que el uso del mobiliario en exteriores no pavimentados, puede producir un daño importante al mueble por efecto de la humedad directa sobre el material. A su vez, en zonas del país donde existe alta radiación solar, se debe considerar que el material expuesto al sol no se caliente.

Los muebles de madera deben contar con tratamiento del material para que en casos de incendio emane gases tóxicos en pocas cantidades.

Principales empresas productoras de madera³³.

- CMPC (www.cmpc.cl)
- Arauco (www.arauco.cl)

La Corporación Chilena de la Madera, CORMA, representa a más de 200 empresas forestales en Chile³⁴

³³Chile cuenta con dos de las empresas papeleras / madereras más importantes del mundo

³⁴www.corma.cl

Imprentas (para catálogos).

Existen diversas empresas especializadas en impresiones, algunos ejemplos son:

- Ermaras (www.ermaras.cl)
- Ivros (www.ivros.cl)
- MaxHuber (www.maxhuber.cl)

Cotización Ivros³⁵

1. Cotización para catálogos de 100 páginas

CATÁLOGOS Cerr. 21,5 x 27,5 cm

- Formato ext. 43 x 27,5 cm (Tapas + 96 pág.)
- Portadas impresos a 4/4 colores más polimate por el tiro.
- En papel Couché de 170 gr.
- Interior: 96 Pág. (24 Cuart.) Impresos a 4/4 colores más barniz tiro/retiro.
- En papel couché de 130 gr.
- Terminación: Corte recto, doblados, plisados, 2 Corchetes al lomo.

Cantidad	8.000 unidades	€
Unitario	\$ 1.236	1,76 Euros
Total	\$ 9.890.000	14.044 Euros

2. Cotización para catálogos de 150 páginas

CATÁLOGOS Cerr. 21,5 x 27,5 cm

- Formato ext. 43 x 27,5 cm (Tapas + 146 pág.)
- Portadas impresos a 4/4 colores más polimate por el tiro.
- En papel Couché de 170 gr.
- Interior: 146 Pág. Impresos a 4/4 colores más barniz tiro/retiro.
- En papel couché de 130 gr.
- Terminación: Corte recto, doblados, plisados, 2 Corchetes al lomo.

Cantidad	8.000 unidades	€
Unitario	\$ 1.833	2,6 Eur s
Total	14.664.000	20.823 Euros

Notas.

- En ambos casos valores netos no incluyen IVA

- Forma de pago: Contra entrega documentada a 30 días
- Plazos de entrega: A convenir.

³⁵Persona de contacto: José Subercaseaux P. Celular: (56 9) 6208 9396, www.ivros.cl

Costos orientativos de una delegación

Costos de personal.

Se recomienda a Hermex visitar la web del Ministerio de Educación '[Futuro Laboral](http://www.futurolaboral.cl)' www.futurolaboral.cl donde se encuentran los sueldos estimados de 44 carreras distintas y se entregan datos sobre empleabilidad al primer y segundo año luego de licenciarse, ingresos genéricos de la carrera (de todas las instituciones), número de matriculados, entre otras variables. En Chile el salario mínimo interprofesional es de 182 mil pesos (260€ aproximadamente³⁶. Dicho esto, sucede que en el caso de cargos directivos y de mayor nivel (gerentes de filial, directores o gerentes de empresas medianas / grandes), etc., los sueldos de mercado pueden llegar a superar la media en España.

Precios del suelo (m2).

Los precios promedio del suelo en Santiago y su Región Metropolitana no han subido excesivamente en la última década (2000 – 2010), se pasó de 6,22 Unidades de Fomento (UF) a 7,22 UF³⁷ (es decir de 194€ a 227€) por metro cuadrado.

³⁶Al tipo de cambio de 25 de octubre de 2011.

³⁷La Unidad de Fomento, UF, mide el coste real de las cosas ponderando diariamente la inflación, se usa para alquiler, compra de inmuebles, etc.

Una de las razones es que en este lapso de tiempo han ingresado a la oferta grandes espacios / terrenos (partiendo de la base, además, que Santiago es una ciudad que ha venido creciendo horizontalmente más que verticalmente, por contar con grandes extensiones de tierra/espacio).

De las 34 comunas de la Región Metropolitana, Providencia es la que tiene el precio promedio más caro (28,16 UF/m² en 2010 = 886€).

Según el catastro del Instituto Inmobiliario de Chile³⁸, las comunas con mayor superficie ofertada en 2010 fueron Lo Barnechea, Las Condes, La Reina y Vitacura, en el sector oriente de Santiago; Huechuraba al norte y La Pintana, Puente Alto y San Bernardo al sur. Providencia, Las Condes y Ñuñoa tienen los suelos más caros de la capital³⁹.

El Impuesto de Sociedades (“De 1ª categoría”).

El Impuesto de Primera Categoría grava las utilidades tributarias de los negocios, dejando afectas las rentas provenientes del capital y de las empresas comerciales, industriales, mineras y otras.

Por este año 2011 y a raíz del terremoto de 2010, su tasa será del 20 %. Históricamente ha sido del 17% y justo en este momento se está debatiendo si se deja permanente, o no, en el 20%.

³⁸ <http://www.institutoinmobiliario.cl>

³⁹ <http://diario.latercera.com/2011/02/06/01/contenido/negocios/27-58457-9-lo-barnechea-y-las-condes-encabezan-la-oferta-de-suelo.shtml>

En Chile, el Organismo competente en materia de gestión, inspección y sanción tributaria es el Servicio de Impuestos Internos, SII⁴⁰.

Este impuesto se aplica sobre la base de las utilidades percibidas o devengadas en el caso de empresas que declaren su renta efectiva determinada mediante contabilidad, planillas o contratos. La excepción la constituyen los contribuyentes de los sectores agrícola, minero y transporte, que pueden tributar a base de la renta presunta, cuando cumplan con los requisitos que exige la Ley de la Renta.

La tributación, en definitiva, está radicada en los propietarios, socios o accionistas de las empresas, constituyendo el impuesto de Primera Categoría que pagan estas últimas, un crédito en contra de los impuestos Global Complementario o Adicional que afecta a las personas antes indicadas.

El Impuesto Adicional afecta a las personas naturales o jurídicas que no tienen residencia ni domicilio en Chile. Se aplica con una tasa general de 35% y opera en general sobre la base de retiros y distribuciones o remesas de rentas al exterior, que sean de fuente chilena.

Cuando grava las remesas o pagos al exterior se paga con una tasa general del 35%, menos el crédito del 17% (o 20% por el momento) por concepto de la tasa de la tasa del impuesto de primera categoría, de lo cual resulta una tasa efectiva de un 18% (o 16% ahora) a pagar por concepto de impuesto de primera categoría pagado. Lo que en términos prácticos significa un crédito equivalente al impuesto de primera categoría pagado.

⁴⁰ www.sii.cl

Al gravar remuneraciones o servicios, la tasa aplicable va de 2% a 35%, dependiendo de las prestaciones. Este impuesto se devenga en el año en que las rentas se retiran o distribuyen por la empresa y se remesen al exterior.

Seguro de salud y prestaciones de seguridad social.⁴¹

Fondos de Pensiones:

En Chile, los trabajadores financian su propia pensión de jubilación mediante la retención que realiza el empleador del 10% de su remuneración mensual. Las contribuciones se hacen a los fondos de pensiones gestionados por entidades privadas (AFP's⁴²), sujetos al control de la Superintendencia respectiva.

Seguro por defunción:

El seguro de muerte e invalidez se financia mediante los fondos de jubilación y planes de seguros. Estas contribuciones se pagan al mismo fondo de pensiones a las que se hacen los aportes jubilatorios.

⁴¹ Doing Business in Chile, Otero Abogados (www.otero.cl)

⁴² Ver Superintendencia de Pensiones: www.safp.cl

Fondos de salud:

En cuanto a los beneficios de salud, los empleados pueden elegir entre un sistema público de salud (financiado por una contribución del 7% del salario del empleado – FONASA⁴³), o un sistema privado en virtud del cual los trabajadores se afilian a una compañía de seguro de salud privada (ISAPRE⁴⁴). La contribución mínima es similar a la del sistema de salud pública.

Todos estos beneficios de seguridad social son retenidos por los empleadores de la remuneración de los trabajadores y pagados a las entidades correspondientes. Estas contribuciones son una deducción de impuestos para los empleados y se calculan en contra del salario que se limita a 66 UF's (aproximadamente 2.075€).

Seguro de accidente laboral:

En caso de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, estos son financiados por los empleadores a través de una contribución equivalente al 0,95% sobre la base del salario mensual.

⁴³ www.fonasa.cl

⁴⁴ www.isapre.cl

3.3.3.4. Análisis de Demanda.

Cultura de compra por catálogo

En Chile existe la cultura de comprar por catálogo ya que no se acostumbra a comprar mobiliario por medio de distribuidores, sino que directamente con la empresa que fabrica los muebles. Para hacer más fácil este proceso y no tener que incurrir en gastos de tiempos para ir a visitar la fábrica y ver directamente los muebles los jardines infantiles por lo general solicitan catálogos para poder conocer los productos que ofrecen, luego dependiendo del caso solicitan muestras o bien encargan directamente lo que les interesa o necesitan.

Cultura de montaje

Los muebles en general llegan armados a los jardines infantiles o lugares de destino, por lo que no se necesitan personas que monten los muebles. De no ser así los jardines infantiles y/o clientes valoran el servicio de montaje, es decir, que lleguen los muebles al lugar de destino y los dejen armados y listos para usarse.

Gastos de envío

Los gastos de envío comprometen un gasto extra en el total. Generalmente no se incluye en los precios al momento de la cotización, es un valor extra que se agrega al final de la cuenta que se debe cancelar.

Devoluciones

En caso de querer devolver o cambiar producto debido a fallas, se debe contactar directamente con la empresa a la que se le compraron los muebles y luego ellos tramitaran el proceso o destinan al cliente a la persona indicada para poder agilizar el proceso.

En general luego de las visitas realizadas constatamos que es poco común que el mobiliario tenga alguna falla y se deba cambiar por otro.

Descuentos

En su mayoría las empresas que ofrecen mobiliario infantil realizan descuentos a sus clientes cuando realizan grandes compras. En el caso de las sillas o mesas por ejemplo si son más de 12 unidades se aplican un descuento. Es necesario considerar que los jardines infantiles o aquellas personas que están a cargo de adquirir mobiliario infantil suelen pedir un descuento, el que general resulta ser un 10% en el total de la compra.

Valoración de servicios adicionales

No se acostumbra a conceder servicios adicionales. Los clientes de todas maneras siempre valoran que el proveedor sea puntual, que cumpla con los plazos establecidos, el servicio post venta en caso de algún desperfecto, y por sobre todo valoran la calidad de productos junto con su precio.

Adicional a eso no existen mayores consideraciones.

3.3.3.5. Análisis de Competencia (Oferta).

Calidad de producto (colores, tallas, formatos, materiales).

Anuk Mobiliarios⁴⁵

Anuk Mobiliarios ofrece al mercado mobiliario infantil básico, siendo sus principales productos las sillas y mesas. Ejemplos:

Sillas

- Estructura de acero con terminación de pintura epoxi-poliéster electrolítica curada al horno.
- Asiento y respaldo de madera multilaminada termoformada recubierta en formalita.
- Diseño elaborado bajo especificaciones técnicas de la JUNJI.
- Modelo apilable.



Mesas



- Estructura de acero de alta resistencia.
- Terminación de Pintura Epoxi-poliéster electrolítica curada al horno.
- Cubierta de formalita⁴⁶.
- Variedad en colores
- Dimensiones elaboradas bajo especificaciones técnicas del MINEDUC.

⁴⁵ www.mueblesanuk.cl

⁴⁶ Melamina

Colores.

Anuk ofrece una amplia gama de colores. Las combinaciones de adaptan a lo que pide o exige el cliente o la institución.

Garantía.

Todos los productos que ofrece Anuk tienen 2 años de garantía, ya sea cambio completo del mobiliario o reparación, dependiendo el caso.

Compras.

Se puede comprar vía e-mail (ventas@anuk.cl) o enviar la orden de compra vía fax (56-02-8139338). También se puede ir personalmente a la sala de ventas (Las Enredaderas 2482. Independencia, frente al Hipódromo Chile).

Precios

Esta empresa nos envió la cotización que sigue a continuación (PVP):

- Mesa párvulo 75X75. Estructuras, formalitas (melaninas) y tapiz visitar:

<http://www.mueblesanuk.cl/pag.php?id=4>

Precio unitario \$24.100 (34,22€).

- Silla Kínder o párvulo:

Precio unitario \$5.760 (8,18€)



Notas.



- Precios sin IVA⁴⁷
- El despacho es gratuito para la Región Metropolitana.
- Al cancelar al contado tiene un descuento de un 6% sobre el monto neto.

Gacitúa⁴⁸

Productos.

Los productos que ofrece Gacitúa son mesas y sillas para párvulos:

Sillas

- Estructura metálica, terminación esmaltada o zincada. Apilable. Disponible en varios colores.
- Patas: $\frac{3}{4}$ " x 1.2 mm espesor
- Respaldo: $\frac{3}{4}$ " x 1.2 mm espesor
- Barras de armar: $\frac{3}{4}$ " x 1.2 mm espesor
- Soldaduras: MIG
- Recubrimiento: Zincado, esmaltado



⁴⁷ IVA chileno es único del 19%.

⁴⁸ <http://www.gacitua.cl>

- Dimensiones:
 - ✓ Altura del asiento 30 cm
 - ✓ Altura total: 58 cm
 - ✓ Ancho: 32 cm
 - ✓ Fondo: 20 cm.

Mesas

- La variedad de mesas que ofrecen tiene estructura metálica con cubierta terciada enchapado en formalita.



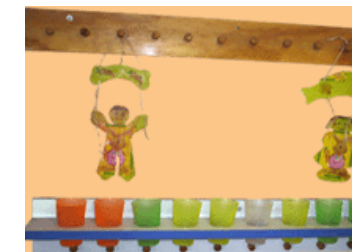
- La altura de las mesas fluctúa entre 50 y 55 cm.

El Mobiliario infantil que ofrece Muebles Gacitúa se rige por las sugerencias que entrega la JUNJI en el caso de las dimensiones.

Construcciones de Madera Ltda⁴⁹.

Productos: Esta empresa presenta una amplia gama de mobiliario infantil, mesas, sillas, cunas, estantes, percheros, bibliotecas, muebles con divisiones, etc., parecida la gamma a la de Hermex. Todo su mobiliario es de madera, no usan estructuras metálicas.

⁴⁹ www.construccionesdemadera.cl



Servicios que ofrece la empresa a sus clientes:

- Reparación de sillas
- Cambio de cubiertas
- Barnizado
- Fabricación de muebles fijos
- Asesorías en construcción y equipamientos.

Melman S.A⁵⁰.

Productos

Mesas:

Melman presenta una gran oferta de productos, una gama bastante amplia, que incluye mesas para lactantes de madera, mesas de transición con estructura metálica.

⁵⁰ <http://www.melman.cl>



Sillas:

En cuanto a sillas ofrece sillas básicas para párvulos, sillas que incluyen bacinicas, sillas completas de madera y sillas de madera con estructura metálica.



Cunas:

Melman, a diferencia de la mayoría de las empresas de mobiliario infantil, ofrece cunas.

Tiene a disposición 2 modelos.



Muebles:

También tiene la línea de muebles para párvulos.



Certificación

El mobiliario de Melman está certificado por Catas Chile.

Servicios

A Melman se le puede solicitar un ejecutivo en terreno para que visite al posible cliente y lo aconseje a la hora de adquirir mobiliario entregando las mejores alternativas ofreciendo soluciones para el resguardo de la inversión que se vaya a hacer.

Precios

Cotización enviada por Melman de diversos productos (PVP):

Artículo	Cantidad	Neto	Euros
MESA JUNJI 45*97 DIAM N.S CUNA P.AZUL F.COLOR	1	\$ 38.502	54,67
SILLA JUNJI BACINICA P.AZUL F.COLOR	1	\$ 8.142	11,56
SILLA JUNJI CASINO P.AZUL F.ROB CLARO	1	\$ 8.280	11,76
SILLA JUNJI N.SALA CUNA P.AZUL F.COLOR	1	\$ 8.142	11,56
MESA JUNJI 50*70*70 N.MED-TRAN P.AZUL F.COLOR	1	\$ 23.322	33,12
SILLA JUNJI N.MED-TRAN P.AZUL F.COLOR	1	\$ 7.690	10,92
MUEBLE JUNJI MODULAR N°5	1	\$ 45.540	64,67
SILLA JUNJI ADULTO BAJA MADERA	1	\$ 23.322	33,12
CUNA MADERA JUNJI COMPLETA	1	\$ 118.800	168,7

Neto	\$ 281.740	400,07 Euros
TOTAL		
IVA	\$ 53.531	76,01 Euros

Total	\$ 335.271	476,08 Euros	
-------	------------	--------------	--

INDUMAC⁵¹.

Productos.

Indumac ofrece, en su línea de muebles para párvulos, sólo 4 productos (dos tipos de mesas y dos tipos de sillas).

Sillas:

- Párvulo comodín. Este modelo de silla se encuentra disponible en 3 colores; naranja, rojo y azul.



- Silla formalita (melamina) estándar, se encuentra disponible en 2 colores, rosada y celeste.

Mesas

- Mesa formalita
- Mesa trapezoidal



⁵¹ <http://www.indumac.cl/>

MADERAX⁵².

Productos

Sillas:

Silla apilable párvulo:

- Acero de 3/4"x1mm con soldadura MIG con apoyo de CO2 y Argón. Pintura epóxica.
- Asiento y Respaldo en madera laminado tipo terciado de 9mm recubierto con formica en color amarillo, rojo o azul.
- 35x35x62cm, Asiento 35cm sobre nivel del suelo
- Entrega armado
- Garantía 6 meses por fallas de fabricación.



Mesas:

- Mesa de párvulo con estructura metálica:
- Acero de 30x30x1,5mm con soldadura MIG con apoyo de CO2 y Argón. Pintura epóxica color gris o negro.
- Cubierta melamínica de 1,8cm con bordes de PVC y pasa cable con tapita giratoria. Disponible en color mañío y blanco.



⁵² <http://www.maderax.cl/>

- 120x75x51cm

- Incluye Kit de pernos, golillas y tuercas galvanizadas.
- Entrega desarmada. Garantía 6 meses por fallas de fabricación.

Precios (PVP unidad)

Sillas

12 a 60 unidades	\$ 7.250	10,3 Euros
60 a 180 unidades	\$ 6.910	9,81 Euros
Más de 180 unidades	\$ 6.580	9,34 Euros

Mesas

12 a 60 unidades	\$ 37.600	53,39 Euros
60 a 180 unidades	\$ 35.800	50,84 Euros
Más de 180 unidades	\$ 34.100	48,42 Euros

Productos

- Línea Madera



Mesa cubierta 0,97 m. diámetro, sillas con brazos.



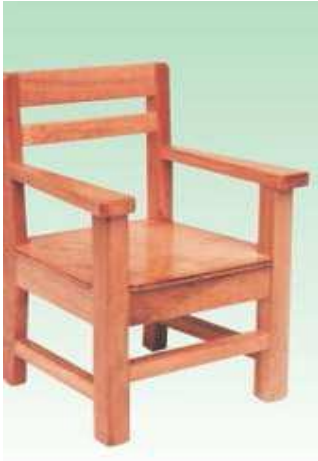
Mesa cubierta 0,70x0,70 - 1,20x0,70 m (enchape formalita).

Juego trapezoidal



⁵³ <http://www.sotozambon.cl/>

Sillas sala cuna (Maderas Coigue):



Cunas



Estantes



- Línea metal madera

Mesas párvulos



Estructura Cincada o Esmaltada. Cubierta Formalita

Mesa multiuso



Estructura Cincada o Esmaltada. Cubierta y Asiento formalita.

Mesa media luna



Estructura C incada o Esmaltada. Cubierta Formalita.

Silla párvulo o kínder estándar o reforzada



Estructura Cincada o Esmaltada. Asiento y Respaldo Formalita.

Silla nido



Estructura Cromada. Altura Regulable. Tapizada en género.

Precios

Cotización enviada por SOTO Y ZAMBÓN:

MOBILIARIO MADERA

- Mesa párvulo (0,70X0,70X0,51 MT. ALT.), en madera de Coigue cubierta, fabricada en terciado laminado 12mm de espesor, enchapado en formalita. Aritas sin filo. Sistema de unión de la madera a base de caja y espiga, barnizada al natural. Diseño JUNJI.

Precio unitario \$23.724 (33,69€)

6 mesas: \$142.344 (202,13€)

- Silla párvulo (0,27 ms. altura), en madera de Coigue, asiento en terciado laminado 8mm de espesor. Aristas sin filo, sistema de unión de la madera a base a caja y espiga, barnizada al natural.

Precio unitario: \$7.907 (11,23€)

24 sillas: \$189.768 (271€)

6 Mesas y 6 Sillas	\$ 332.112	471,6 Euros
19% I.V.A.	\$ 63.101	89,6 Euros
Total	\$ 395.213	561,2 Euros

MOBILIARIO METAL MADERA

- Mesa párvulo (0,70X0,70X0,51 ms de altura), estructura en tubo de acero con terminación superficial cincado. Cubierta en formalita pegada sobre terciado laminado de color (madera nativa) 12mm. de espesor, aristas sin filo, patas en tubo 1” de diámetro por 1.5mm de espesor, barras 20x30x1.2mm. de espesor.

Precio unitario: \$19.807 (28,13€)

6 Mesas: \$118.842 (168,76€)

- Silla párvulo (0,27 ms altura), estructura en tubo de acero con terminación superficial cincado. Asiento y respaldo en formalita pegada sobre terciado

laminado de color (madera nativa) 8mm. de espesor, aristas sin filo, patas y respaldo en tubo 5/8” de diámetro por 1.2mm. de espesor.

Precio silla: \$6.348 (9,01€)

24 sillas: \$152.352 (216,34€)

6 Mesas y 6 Sillas	\$ 271.194	385,1 Euros
19% I.V.A.	\$ 51.527	73,17 Euros
Total	\$ 322.721	458,26 Euros

Adicional

- Mobiliario puesto en su fábrica de Santiago,
- Condiciones de pago: Contado
- Cotización valida por 10 días.

Se puede visualizar otro tipo de oferta de mobiliario infantil en:

Mobili: Línea de muebles según parámetros JUNJI. Ofrece mesas con estructura metálica y sillas con estructura metálica y sillas de madera completa. Tienen también estantes y pizarras.

Muebles Montecinos: Crean y desarrollan muebles escolares desde hace 30 años.

Maderera Lago Villarrica: Implementación completa de jardines infantiles. Empresa dedicada tanto a la comercialización como a la industrialización en variadas formas de maderas nativas y exóticas, radicada en la ciudad de Santiago.

Resumen de lo que ofrece competencia

Empresa	Sillas	Mesas	Estantes	Cunas	Bibliotecas	Pizarras	Reparaciones
Anuk mobiliarios	X	X					
Gacitúa	X	X					
Construc. de madera ltda	X	X	X	X	X		X
Melman	X	X		X			
Indumac	X	X					
Maderax	X	X					
Soto y Zambón y cía ltda.	X	X	X	X			
Mobili	X	X	X			X	
Muebles Montecinos	X	X	X				
Maderera Lago Villarrica	X	X	X	X	X	X	

CONCLUSIONES

A través de este informe, se dio a conocer las labores que desarrolla ACCIÓ en Chile para poder ayudar a las empresas catalanas a generar lazos comerciales con Chile, ya sea con empresas y/o instituciones. Lo que resulta muy provechoso para Chile para que pequeñas y medianas empresas generen negocios con empresas internacionales ya consolidadas haciendo más fácil el contacto inicial y proceso para poder presentar sus empresas y poder agendar una posible reunión para analizar de forma presencial de que manera podrían complementarse para hacer cada negocio más rentable.

Al participar de esto, se pudo conocer y aprender de manera práctica cómo se desarrolla un estudio de mercado, y cada factor que se debe tener en consideración al momento de realizarlo analizando de manera objetiva los beneficios y falencias del mercado.

Al realizar la práctica profesional en una entidad en la que desarrollan actividades de Consultoría Comercial, se pudo aplicar de manera didáctica todo lo aprendido durante las clases en la Universidad de Valparaíso. Todo en tiempo real y con gran responsabilidad al considerar que a la alumna en práctica se le delegaron grandes responsabilidades tales como asistir individualmente a cada reunión acordada para el respectivo estudio solicitado. Considerando entonces esta experiencia como un aporte para algún alumno de administración de negocios internacionales que desee realizar un estudio de mercado y necesite alguna guía para saber cómo se determina la metodología

de trabajo a seguir, comprobando que lo aprendido y desarrollado en clases es igual a cómo se lleva a cabo en la realidad donde es fundamental definir los objetivos de la investigación, luego hacer una recogida de información, ya sea con fuentes primarias o secundarias, posteriormente esta información se debe analizar extrayendo las ventajas y desventajas del mercado.

A la vez se desarrolló el perfil de Negociadora Internacional al cumplir el rol de moderadora en reuniones de negocios entre contrapartes catalanas y chilenas. Donde también se desarrolló la labor de investigador y consultor asesorando empresas internacionales, generando alianzas estratégicas internacionales, promoción de empresas y negocios internacionales de bienes y servicios.

Luego de desarrollar el estudio de mercado solicitado se hizo entrega de este informe final a HERMEX donde analizaron y determinaron que no era conveniente hacer un viaje de negocios a Chile ya que consideraron que el mercado era muy pequeño para las cantidades a los que ellos estaban acostumbrados a distribuir, y el tamaño de los centros a los que les realizan equipamientos completos. El mercado nacional en Chile es pequeño, junto con considerar que los establecimientos educacionales son dan gran prioridad a la calidad del mobiliario infantil de sus respectivos centros donde tampoco se realizan grandes inversiones en esto.

Junto a esto al analizar que los posibles clientes chilenos no apostaban por mobiliario de madera, ya que a pesar de sus novedosos diseños, la mayoría no estaban dispuestos a pagar más por mobiliario de madera ya que consideran que el metálico tiene más vida útil lo que minimiza costos.

A través de este estudio se puede concluir también el gran aporte que realizan las agencias que apoyan a empresas en su desarrollo de internacionalización, más aún considerando que son apoyadas por su Gobierno, lo que podría servir de ejemplo en Chile.

No se posee información de cómo enfocaron su internacionalización, ya que la persona que se tenía de interlocutor, Enric Julia, dejó de trabajar para HERMEX.

BIBLIOGRAFÍA

- www.acc10.cat/es
- Principios de Marketing, Segunda Edición, de Randall Geoffrey, Segunda edición, Thomson Editores Sapin, 2003.
- El Marketing de Servicios Profesionales, Primera Edición, de Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Ediciones Paidós Ibérica S.A., 2004.
- Investigación de Mercados Un Enfoque Practico, Segunda Edición, de Malhotra K. Naresh, Prentice-Hall Hispanoamericana, 1997, Págs.
- Kotler Philip, (1996): Mercadotecnia. Prentice Hall.
- Malhotra, Naresh K.: Investigaciones de Mercados. Un enfoque práctico, 2da ed., Prentice- Hall Hispanoamericana, México.
- Víctor R. Kertesz, Licenciado en Administración y Contador Público egresado de la UBA. Cuenta con estudios de Posgrado en Marketing estratégico y operativo, cursados en el Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Es coautor de los libros "Marketing" (2007), "Manual para empresas familiares" (2005) y "Liderazgo Transaccional" (1994).
- www.promonegocios.net
- Enric Julia, Representante Comercial HERMEX
- www.hermex.es
- www.inversiónextranjera.cl
- www.educarchile.cl

- www.bcentral.cl
- www.sii.cl
- www.camaco.es.cl
- www.inn.cl
- www.corfo.cl
- www.mineduc.cl
- www.integra.cl
- www.catas-chile.cl
- www.cesmec.cl
- www.junji.cl
- www.uc.cl
- www.corma.cl
- www.institutoinmobiliario.cl
- www.otero.cl
- www.safp.cl
- www.fonasa.cl
- www.isapre.cl

ANEXOS

Fichas entrevistas

Ficha entrevista Jardín Infantil Vitamina.

Rodrigo Rojas, Gerente de infraestructura.

Tel. +56 2 740 25 04

rrojas@vitamina.cl

www.vitamina.cl

Introducción

Vitamina es una cadena de Jardines infantiles que actualmente cuenta con 54 jardines, en su mayoría en la ciudad de Santiago. También tienes algunas sedes en la quinta y sexta región.

Actualmente se está trabajando para seguir expandiéndose, el propósito es abrir de 30 a 35 jardines infantiles por año dentro de los próximos 5 años.

Producto

¿Compran normado/certificado?

- La característica distintiva de la cadena de jardines infantiles Vitamina, es que el mobiliario que usan en cada una de sus sedes lo diseñan ellos mismos, es totalmente distinto al mobiliario de cualquier otro jardín infantil. Esto para ellos significa un valor agregado para sus clientes, usándolo como un elemento diferenciador frente a otros jardines infantiles. Los diseños lo

realizan un grupo de personas que trabaja para Vitamina y luego buscan alguna empresa que se dedique a la realización de muebles para que ellos puedan realizarlos según las características y modelos de los que requiere Vitamina.

- No son fieles a un solo proveedor, por lo general van variando.
- Para certificar no se rigen bajo los estándares establecidos por el MINEDUC, siguen estándares propios.

¿Valoran servicio montaje/postventa/financiación?

Valoran el servicio de montaje, de hecho exigen que una vez entregados los muebles, los instalen al momento.

Plazos de entrega

Los plazos de entrega generalmente deben cumplirse dentro de 30 días.

¿Usan Productos de madera, madera-acero o plástico-acero?

Jardines Vitamina opta sólo por mobiliario 100% de madera. Dentro de sus diseños y compras no consideran mobiliario con estructura metálica.

Precio

¿Cuántos niños tienen por clase?

- En los jardines infantiles tienen aproximadamente 30 niños por clases

- En Salas cunas.

¿Cuánto costaría equipar una clase nueva o renovarla?

Rodrigo señaló que esto era información confidencial, argumentando que su mobiliario tiene un costo extra a la mayoría debido a que son diseños personalizados por ellos.

¿Tienen presupuesto anual en mobiliario?

Se destina presupuesto anual para adquisición de mobiliario (No señaló monto).

¿En qué época (meses) del año puedan realizar la mayor inversión?

Las mayores inversiones en mobiliario se realizan durante los meses de febrero y agosto ya que durante estos meses es cuando más niños se integran a sus jardines por lo que constantemente se está renovando el mobiliario, por eso se realiza 2 veces al año.

¿Están acostumbrados a ver precios en catálogo o va por tarifa?

Acostumbran a ver precios por catálogos aunque no les sirve de mucho ya que como se señaló anteriormente su mobiliario tiene un costo extra ya que es personalizado y con diseño propio.

Proveedor

¿Compran directo al fabricante o tienen un intermediario (central de compras, distribuidor, “gestora”)?

Compran de manera directa. Se dirigen a la empresa que realice muebles para solicitar sus pedidos.

¿Compran mayoritariamente por catálogo, internet, email, teléfono, publicidad-promociones o prefieren el contacto directo con el vendedor de la zona?

Compran de manera directa.

¿Qué les gusta de su proveedor? ¿Que valoran de él, servicios, facilidades?

- Lo que más valoran de su proveedor es que el mobiliario que se manda a hacer sea realmente de calidad y con un precio no tan excesivo.
- Valoran de sobre manera la puntualidad en los plazos de entrega.
- Dan gran importancia al servicio de post venta.

Ficha entrevista Jardín Infantil SEK.

Juan Carlos Quintana, Jefe de Servicios

Tel +56 2 212 7116

Juancarlos.quintana@sekmail.com

www.sekchile.com

Introducción

El Colegio Internacional SEK es un colegio particular pagado que se encuentra en diferentes países tales como Ecuador, Guatemala, Paraguay, República Dominicana,

Costa Rica, México y Chile. En Chile se encuentra hace 20 años, con sedes en las ciudades de Santiago y Viña del Mar.

En la sede de Santiago tienen una cantidad aproximada de 1.400 alumnos, donde 220 de ellos pertenecen al nivel preescolar. Atienden a niños desde los 4 años.

Producto.

¿Compran normado/certificado?

Si, prefieren que el mobiliario adquirido esté certificado, eso les asegura la calidad de los productos.

¿Valoran servicio montaje/postventa/financiación?

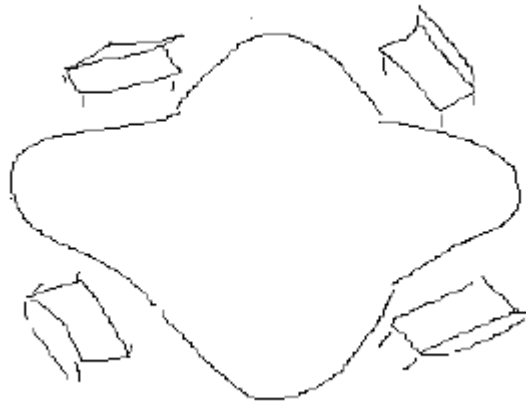
Optan por muebles montados, es decir que lleguen listos al colegio, esto por efectos de garantía.

Plazos de entrega

Con respecto a los plazos de entrega nos comentaron que eso se ve en el momento, dependiendo la cantidad de pedidos, la urgencia, entre otros aspectos, es totalmente relativo y conversable.

¿Usan Productos de madera, madera-acero o plástico-acero?

El mobiliario que usan es de estructura metálica con cubiertas de madera, tanto en el nivel escolar como preescolar. En el nivel preescolar las mesas se caracterizan por ser aptas para 4 niños. De igual descripción que la señalada recientemente. El modelo de mesas que usan para los niños de nivel preescolar es el siguiente:



Este es el modelo básico que tiene y usa el Colegio Internacional SEK.

Precio

¿Cuántos niños tienen por clase?

En los cursos de niveles preescolares se tienen aproximadamente 22 niños por clases, lo que para ellos es considerado la cantidad ideal.

¿Cuánto costaría equipar una clase nueva o renovarla?

Equipar una sala de clases completa, incluyendo mesas, sillas y estantes, tendría un costo total de aproximadamente \$1.500.000

¿Tienen presupuesto anual en mobiliario?

No se tiene un presupuesto fijo para mobiliario. Hace aproximadamente 2 años se hizo una renovación completa a nivel de colegio, por lo que durante los últimos años sólo han ido reponiendo lo que se va deteriorando. Se gasta lo que se necesita, pero no se destina una cantidad de dinero determinada.

¿En qué época (meses) del año puedan realizar la mayor inversión?

Durante el mes de octubre se comienza a estudiar el mobiliario que se debe cambiar o reponer.

Los pedidos comienzan en noviembre o diciembre, por lo que la mayor inversión corre durante esos meses e incluso enero y febrero que son los meses de vacaciones. Pero durante esos meses es cuando se desembolsa.

¿Están acostumbrados a ver precios en catálogo o va por tarifa?

El Colegio Internacional SEK generalmente adquiere mobiliario a través de empresas nacionales, sin embargo no son fieles a un solo proveedor, sólo optan por la mejor oferta que incluya precio y calidad. En ciertas oportunidades han comprado mobiliario a la empresa norteamericana VIRCO y en ese momento fue cuando conocieron los productos vía catálogo, sin embargo, de todas maneras posterior a esto pidieron muestras antes de comprar. Es importante señalar que han comprado a VIRCO ya que esta empresa ha implementado la mayoría de los colegios SEK en varias partes del mundo, por eso son de confianza y prestigio para ellos.

Proveedor

¿Compran directo al fabricante o tienen un intermediario (central de compras, distribuidor)?

Generalmente compran de manera directa

¿Compran mayoritariamente por catálogo, internet, email, teléfono, publicidad-promociones o prefieren el contacto directo con el vendedor de la zona?

No tienen una manera específica, como se mencionó, el Colegio SEK opta por la mejor oferta, por esta razón se han visto en todas las situaciones. Se han contactado con proveedores vía mail, telefónica, por catálogos, por sugerencias, etc.

¿Qué les gusta de su proveedor? ¿Que valoran de él, servicios, facilidades?

Lo que más valoran de un proveedor es que les entreguen un producto de calidad, en este caso que el mobiliario tenga una vida útil de por lo menos 5 años, junto con precios relativamente bajos que se cumpla con los plazos conversados.

NOTA. Para el Colegio internacional SEK nunca se han planteado como opción adquirir mobiliario hecho 100% de madera ya que tiene una menor duración, por eso siempre, privilegian, prefieren y optan por mobiliario con estructura metálica.

Ficha entrevista Jardín Infantil Atamari.

Joanna Ituarte, Directora

Tel. (2) 8950419 / Celular 09-016 3809

jpituart@uc.cl

www.atamari.cl

Introducción

El Jardín Infantil imparte enseñanza preescolar de 0 a 4 años. Se ubica en la ciudad de Santiago con 2 sedes de atención a párvulos, uno de la comuna de Providencia y otro en la comuna de la Reina.

Producto

¿Compran normado/certificado?

El Jardín infantil como primera opción valora más el mobiliario que se encuentra certificado, pero si no es así tampoco es algo relevante para no adquirirlo.

Atamari generalmente compra mobiliario infantil a la fábrica de muebles escolares Soto Zambon y Cía. Ltda (www.sotozambon.cl). Suelen hacerlo así ya que como proveedores han demostrado ser eficientes, cumplen con plazos determinados, son de confianza y han comprobado que sus muebles son de calidad.

¿Valoran servicio montaje/postventa/financiación?

Los muebles adquiridos llegan armados al Jardín. Nunca han adquirido servicios de post venta ya que nunca han tenido problemas con los muebles que compran.

Plazos de entrega

Los plazos de entrega para Atamari deben ser entre 1 y 2 semanas.

¿Productos de madera / madera-acero/plástico-acero?

Atamari siempre opta por mobiliario hecho en base a madera. No usan mobiliario con estructura metálica porque estéticamente no se ve bien para ellos ni resulta tan acogedor para los niños. Por esta misma razón también es que escogen como proveedor a Soto y Zambón ya que ellos fabrican mobiliario preescolar netamente de madera, y tienen una línea especial de mobiliario para jardines infantiles.

¿Les atrae nuestro producto?

Joanna nos indicó que le parece muy interesante la gama de productos que Hermex ofrece. Además de encontrarlos estéticamente muy atractivas las sillas y mesas, se sintió muy atraída por la variedad de muebles que tienen. Nos contó que acá en Chile aún no conoce alguna fábrica o empresa que haga muebles para jardines infantiles aptos para bibliotecas junto con cunas de bebés, y diferentes accesorios. De hecho hace un par de meses tuvo que mandar a hacer a un fabricante general los muebles para biblioteca pero con características y medidas que el mismo jardín diseñó. Esto genera una gran oportunidad para Hermex ya que existe un gran vacío en cuanto a fabricación de mueble preescolar, lo que se encuentra en el mercado son básicamente sillas y mesas, mientras que el resto del mobiliario lo buscan en cualquier tienda como por ejemplo SODIMAC,

un sociedad distribuidora de materiales de construcción, dedicada al rubro de la construcción y al mejoramiento del hogar, perteneciente al holding Falabella.

Precio

Cantidad de niños por clase

- En Sala cuna mayor (1-2 años) tienen un máximo de 18 niños
- En el nivel medio menor (2-3 años) tienen un máximo de 20 niños
- En el nivel medio mayor (3-4 años) tienen un máximo de 22 niños.

¿Cuánto costaría equipar una clase nueva o renovarla?

Considerando mesas, sillas y muebles tales como repisas, equipar una sala del jardín infantil tiene un costo aproximado de \$1.000.000 (1.400 Euros).

¿Tienen presupuesto anual en mobiliario?

Debido a que no se realizan grandes compras ni renovaciones generales cada año, no se tiene destinado un presupuesto anual para adquisición de mobiliario. Se analiza lo que falta y se gasta en lo que se necesita.

¿En qué época (meses) del año puedan realizar la mayor inversión?

Atamari realiza inversiones 2 veces al año. La primera es generalmente en marzo, especialmente inversión para muebles, y luego durante el mes de septiembre se realiza una inversión también pero más que nada para material didáctico.

¿Están acostumbrados a ver precios en catálogo?

Si, de hecho a Soto y Zambón le compran vía catálogo, a través de internet realizan los pedidos.

¿Están acostumbrados a rappel, descuentos?

Si, los que generalmente son de alrededor de un 10%.

Proveedor

¿Compran directo al fabricante o tienen un intermediario (central de compras, distribuidor, “gestora”)?

Compran de forma directa

¿Compran mayoritariamente por catálogo, internet, email, teléfono, publicidad-promociones o prefieren el contacto directo con el vendedor de la zona?

Como se señaló anteriormente acostumbran a ver el mobiliario vía catálogo y luego hacer los pedidos por internet.

¿Qué les gusta de su proveedor? ¿Qué valoran de él, servicios, facilidades?

Lo que más les gusta de su proveedor es que estos cumplen con las fechas y plazo estimados, y que tienen muebles de buena calidad

¿Cómo sería su proveedor ideal?

Su proveedor ideal debería tener una línea de productos completa y variada con precios que no sean tan excesivos, que cumplan con los plazos establecidos, y que sean de buena calidad ojala certificados.

Observaciones:

A Joanna le pareció muy interesante la oferta de Hermex ya que en Chile existen muy pocas opciones para poder adquirir mobiliario preescolar, existe muy poca variedad y ninguna empresa se especializa en muebles tipo biblioteca, cunas y accesorios para niños lo que representa un gran problema a la hora de querer adquirir nuevo mobiliario. Se mostró muy interesada en conocer un poco más de esta empresa en caso de que se llegue a concretar el proyecto en Chile.

Ficha entrevista Cesmec

Jorge Benitez V.

Comercial Certificación de Productos CESMEC S.A

Empresa Bureau Veritas

Teléfono: 02- 3502100 anexo: 174

E-mail: jbenitez@cesmec.cl

www.cesmec.cl

¿Como una empresa con 20 familias de producto, 80 gamas de producto y 1.500 referencias debe certificarse en Chile?

No existe la obligatoriedad de certificar para poder vender en Chile. De todas maneras si hace, lo más conveniente y recomendable es hacerlo por familias de productos.

Si se participa en una licitación, las condiciones y bases las da el concurso, dentro de la licitación se indican los requerimientos, ahí se estipulará si el mobiliario sólo debe tener el informe de laboratorio, o si debe estar certificado por unidad, por lote o por proceso.

¿Qué exige la normativa Chilena a nivel de certificaciones (funcionalidad, dimensiones) para poder acceder a concurso público de mobiliario infantil (menores de 5 años)?

Dentro de cada licitación se especifica lo que se exige.

¿Cómo Cesmec cotiza los procesos de certificación (por producto, lote, proceso?), necesitamos cotización para saber qué precios y propuestas ofrecéis?

Depende de lo que la empresa pida.

¿Qué información necesita Cesmec para elaborar un presupuesto? ¿basta catálogo?

¿Fichas técnicas?

Se necesita el detalle de los productos a cotizar.

¿Serviría certificar, por ejemplo, el armario/silla de Hermex más alto e ‘inestable’ y con ello suponer que los armarios/sillas más bajas quedarían automáticamente certificados por ser más ‘estables’ / seguros?

No, salvo que sea de la misma familia.

¿Cómo opera el sector en Chile (mobiliario infantil de menos 5 años) a la hora de certificarse y cómo una empresa extranjera con más de 1.500 referencias DEBE certificarse en Chile para que su proyecto sea acorde a las exigencias del mercado chileno pero también viable económicamente?

Ficha entrevista Catas Chile

Juan Carlos Fuentealba, Director

jfuente@inacap.cl

Claudia I. Contreras L., Jefe de Laboratorio

ccontreras@inacap.cl

Dirección: Alberto Pepper N° 1615 - Renca

Teléfonos: 646 7721 – 669 6153

¿Qué es Catas?

Nace como delegación para Chile de Catas Italia pero se gestiona de manera independiente. La principal actividad es la ejecución de ensayos a materias primas,

productos y embalajes conducentes a certificarlos en base a normativa exigida por el mercado.

Sus principales líneas de trabajo son:

- Certificación y ensayos de productos: Mobiliario Hogar; Mobiliario Escolar; Mobiliario de Oficina; Mobiliario RTA; Materias Primas
- Asistencia técnica
- Capacitación

Catas Chile cuenta con 14 años de historia y su origen es de empresarios del sector del mueble.

Actualmente se conforma por Asociación Gremial de Industriales de la Madera, Asimad; Catas Italia, e INACAP (Instituto Nacional de Capacitación).

Las empresas chilenas del sector pueden firmar convenio con Catas para certificar regularmente sus muebles. El convenio permite descuentos de hasta el 30%.

Como comentario extra, el entrevistado nos dice que el semestre fuerte de Catas Chile (es decir, cuando más certifican, es la segunda mitad del año).

Normativa para sillas y mesas

En Chile existe el Decreto 393 (que substituye el Decreto 548) que son las normas sobre características dimensionales y forma del mobiliario:

- NCh 2544 – Requisitos funcionales
- NCh 2566 – Requisitos dimensionales

Los Reglamentos, Decretos Ley y Leyes son obligatorios, las Normas Técnicas son voluntarias.

¿Hay más normas para sillas y mesas a tener en cuenta?

No.

¿Hay normas / certificados para armarios (¿gabinetes?) y ¿mesas plegables?

Estantes

- NCh 2622: Requisitos funcionales
- NCh 2717: Estabilidad
- NCh 2622: Resistencia de la estructura
- NCh 2622: Resistencia de los soportes de las repisas
- NCh 2622: Resistencia a la deformación de las repisas
- NCh 2711: Resistencia a condiciones de temperatura y humedad variable

Gabinetes

- NCh 2629: Requisitos funcionales
- NCh 2629: Estabilidad
- NCh 2629: Resistencia de la estructura
- NCh 2629: Resistencia a la carga concentrada
- NCh 2629: Resistencia a la carga máxima

- NCh 2629: Resistencia al soporte de las repisas
- NCh 2629: Resistencia de las guías de los cajones
- NCh 2629: Resistencia de las puertas
- NCh 2629: Resistencia del fondo de cajón
- NCh 2711: Resistencia a condiciones de temperatura y humedad variables

Pizarras para marcadores de tinta borrable

- NCh 2651: Requisitos dimensionales
- NCh 2651: Resistencia a líquidos
- NCh 2651: Dureza de la superficie
- NCh 2651: Adherencia de la superficie

Pizarras para escribir con tizas

- NCh 2652: Requisitos dimensionales
- NCh 2652: Resistencia a líquidos
- NCh 2652: Dureza de la cubierta
- NCh 2652: Adherencia de la película de pintura o recubrimiento

Aunque no es la especialización de Hermex, merece la pena comentar que como no están normadas ni sillas ni mesas destinadas al uso de profesores/as, ni las de comedor ni las de ordenador (entre otros muebles escolares), son utilizadas las europeas (sobre todo las de Italia y Alemania).

¿Hay normas diferentes para mobiliario escolar y guarderías?

En Chile está normado el mobiliario infantil escolar (más de 6 años) tanto en lo funcional como en las dimensiones (tallas), no así el pre-escolar / guarderías que solo está normado en lo funcional (no las tallas). Esto se considera una ventaja para Hermex (entendiendo que si las tallas estuvieran reguladas y Hermex no se ajustara, esto complicaría la adaptación del producto al mercado).

Existe lobby del sector para que se legisle completamente el mobiliario de párvulos y pre-escolar⁵⁴ con la Junta Nacional de Jardines Infantiles, JUNJI (que pertenece al Ministerio de Educación) y con la Fundación Integra⁵⁵, organización privada cuyo objetivo es el desarrollo integral de niños que viven en situación de pobreza, también está trabajando para la regularización del mobiliario infantil para los más pequeños en Chile (pre-escolar). De hecho, la JUNJI sí emite sugerencias a los jardines infantiles, pre-kinder y kínder a nivel de dimensiones.

CATAS mide resistencia, la calidad y realiza pruebas en terminaciones. En estos casos,

¿Qué pruebas hay que superar/que normas hay que cumplir?

Los entrevistados comentan que si Hermex cumple normativa europea y española, estará cumpliendo en más del 50% la normativa chilena.

⁵⁴ En Chile no se aprueban normativas que por falta de tecnología local no se puedan cumplir, y esto frena la normativización del mobiliario. Esto podría ser una oportunidad para Hermex caso de operar como empresa local en el medio – largo plazo.

⁵⁵ www.integra.cl

¿Qué significa “pruebas en sus terminaciones”? ¿Miden tallas de alto/ancho/profundo, diseño/ergonomía, seguridad (cantos redondeados), otros?

- Sillas: 6 ensayos (estructura, clima, impacto, etc)
- Mesas: 5 ensayos.

Certificación y ensayo de producto sobre prototipo o producto unitario que puede, o NO, ser representativo de un lote. ¿Quién decide/que hay que hacer para que represente a un lote? En caso que haya que hacer algo especial, ¿es valorado?.

¿Quién/Qué determina tipo certificación (unitaria, lote, proceso/producto)?

La tipología de proyecto, a veces y la política de la empresa mueblista, otras. El entrevistado considera que Hermex debería certificar unitariamente primero, testear el mercado, y luego ir certificando en lote o proceso caso de implantarse y consolidarse.

Certificación de proceso producción: ¿Es el que da el “sello de calidad”?

Certificación de producto:

- Unitaria: conduce a informe o certificación
- Lote: conduce a certificado
- Proceso: Conduce a sello.

Existen, igual que en España y en el mundo, otras certificaciones: de calidad, RSE, trazabilidad, ambiente, seguridad, etc. En Chile se están priorizando los certificados de calidad.

El “sello” siempre va incrustado, marcado, pegado en el producto.

Timmings, costos, plazos de certificación y validez para la certificación unitaria y la de proceso producción.

- Certificar una silla son aprox. 15/20 días.
- Certificar una mesa son aprox. 10 días.
- Los certificados tienen una vigencia de 6 a 12 meses.
- Costos de certificación: Silla o mesa escolar: Aprox. 450 mil pesos (670 euros).

Una vez se haya certificado, ¿apareceríamos directamente como empresa usuario en su web o hay que pagar en concepto de “publicidad”?

No.

Obligatoriedad de cumplir la norma vs obligatoriedad de certificar/acreditar si te diriges a centros escolares públicos o si te diriges a los privados:

Teóricamente existe obligatoriedad de cumplir la normativa de mobiliario escolar (de 6 a 18 años), pero determinamos que es especialmente en aquellos casos de colegios y pre-

kinder privados subvencionas o públicos, los que están fiscalizados para determinar que efectivamente pueden recibir o han invertido oportunamente el presupuesto para la adquisición de muebles.

Las escuelas privadas de nueva creación que requieren de la aprobación del Ministerio de Educación para empezar a operar, también serán fiscalizadas y deberán cumplir la normativa de mobiliario infantil.

Nos comenta el entrevistado que en Chile la certificación es reactiva, es decir cuando un proyecto tiene cierta exigencia, las empresas del mueble se certifican. No se opera por anticipación (de hecho en Chile no existe ninguna empresa de mueble que se haya certificado por proceso / producto (es decir, toda la línea de producción).

La única empresa de muebles que en Chile cuenta con certificación de los 3 tipos es Fernando Mayer (que no hace mueble infantil, solo oficina y hogar) www.fernomayer.cl.

El problema en Chile para certificar proceso es la mano de obra / capital humano (poca disciplina impide certificar productos/resultados idénticos fruto de un mismo proceso productivo muchas veces intensivo en mano de obra).

¿Hay inspecciones en los centros para que se cumpla con la norma?

Sin respuesta, no se abordó este punto.

¿Tiene algún costo diferencial para el centro el que tenga un material que cumpla la norma, pero no tenga el certificado?

Sin respuesta, no se abordó este punto.

¿Se debe acreditar en destino o se puede acreditar en España vía Catas Italia?

Según el entrevistado, hay que acreditar en Chile. Se pueden enviar certificaciones europeas a Chile pero Catas Chile siempre chequea en destino (se mandan muestras).

¿Hay algún convenio que homologue norma/certificación europea (UN/UNE)?

No. Sin embargo, un aspecto interesante para Hermex, es que cuando no existe norma en Chile, el país adopta normativa internacional (ISO, UNE/EN, UNI italiana, etc). Por ejemplo, el caso de las cunas para bebés, en Chile no existe normativa y se aplica la normativa europea EN (oportunidad para Hermex).

Más preguntas realizadas / temas conversados:

- En Chile el Ministerio de Educación no compra nada, todo se hace bien a través de las
- Municipalidades (Ayuntamientos) o de los Gobiernos Regionales.
- El Rol del Instituto Nacional de Normalización, INN es normar, no certificar. El INN acredita entidades certificadoras (como Catas).

- Tallas: Para mobiliario escolar (más de 6 años), existen 5 grupos según estaturas de los usuarios, y para cada grupo comenta el entrevistado que existen 17 medidas de mueble (silla y mesa) diferentes.
- Sobre la oportunidad de Hermex en Chile, el Director de Catas Chile considera que Hermex cuenta en Chile con un nicho de mercado interesante porqué:
 - ✓ El campo del mueble para menores de 6 años es muy sensible (la sociedad se preocupa especialmente del cuidado de los niños/as en esa edad).
 - ✓ No está cubierto: Existe alta competencia en mobiliario escolar más no en infanti (menores de 6 años).

Ficha entrevista Junta Nacional de Jardines Infantiles, Junji

Digna Pinto, Encargada de infraestructura.

dpinto@junji.cl

Nadra Fajardín, Profesional de gestión área

nfajardin@junji.cl

Carolina Aedo, Arquitecto

caedo@junji.cl

Sección Infraestructura

Dirección Marchant Pereira 954, Providencia Santiago, Chile

Tel. (56-2) 654 51 70

www.junji.cl

¿Cuántos centros han renovado su mobiliario desde que entró la nueva normativa en marzo del 2010?

No se tiene un número exacto de la cantidad de centros pertenecientes a la JUNJI que hayan renovado mobiliario desde la nueva normativa en marzo del 2010. Pero si durante el último periodo la JUNJI ha renovado una cantidad aproximada de 4.000 sillas y 330 mesas a nivel nacional dentro de los 435 establecimientos que forman parte de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Según una publicación en el diario El Mercurio en el año 2003 se señaló según un estudio de la JUNJI, que los párvulos no contaban con muebles a su medida. La Dirección Nacional de JUNJI nos señaló que aún no existe una normativa de mobiliario infantil, que se está trabajando para obtener información objetiva y diseñar equipamiento educativo acorde a las necesidades pedagógicas actuales, con consideraciones ergonómicas.

¿En qué está la preparación de la normativa de mueble para menores de 6 años?

Esta sin duda alguna es una gran preocupación para la JUNJI ya que se sabe que el mobiliario que se tiene actualmente no es apto para los menores dadas sus condiciones físicas. Las normativas existentes se han en hecho en base a normativas europeas las que no calzan con el perfil de los niños chilenos, no están acorde, debido principalmente a

las diferencias en estatura, por eso que las tallas y medidas no son las correctas. Actualmente no hay nada en marcha aún debido a falta de recursos económicos.

¿Cuáles son las sugerencias que da la JUNJI para las tallas del mobiliario preescolar?

¿Qué dimensiones serían las más correctas?

Esta semana enviaremos una carta a María Francisca Correa, Vicepresidenta ejecutiva de la JUNJI haciendo la petición para que se nos haga llegar las dimensiones y exigencias que la JUNJI otorga.

¿Existen colegios que tengan salas cunas?

Los colegios ya sean particulares o municipales sólo prestan el servicio desde prekínder en adelante, no se encuentran autorizados para tener salas cunas, es decir reciben niños de 4 años en adelante (Nivel de transición). Sin embargo en algunos colegios se presenta el caso que presentan un número considerable de alumnas que son madres, en este caso algunos instalan dentro del establecimiento salas cunas para los hijos de estas alumnas, pero no son administrados por el colegio, sólo aportan con el lugar físico. Estas salas cunas las atienden los Municipios junto con la JUNJI.

¿Hasta qué niveles cubre cada centro? ¿Hasta qué nivel se hace cargo la JUNJI, Ministerio de educación?

La Junta Nacional de Jardines Infantiles se hace cargo de las salas cunas y de los niveles medios, es decir de 3 meses de vida hasta los 4 años. Luego prekínder y Kínder que se realizan en colegios, quedan a cargo del Ministerio de Educación

Nº máximo de niños por Sala Cuna Menor/Mayor, por Jardín Menor/Mayor, Prekinder/Kinder

- Las salas cunas (0-2 años) deben tener un máximo de 20 niños. Estos niños deben estar al cuidado de 1 Educadora de párvulos y 3 técnicos.
- El nivel medio (3-4 años) debe tener como máximo una cantidad de 32 niños, los que deben estar a cargo de 1 Educadora de párvulos y 2 técnicos.

Nº de centros de cada tipo y si puede ser por región

Existen 435 establecimientos dentro del país que pertenecen a la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

¿En qué medida están obligados los centros, públicos, privados concertados y particulares a cumplir la normativa?

Los Jardines Infantiles que pertenecen a la Junta Nacional de Jardines infantiles se encuentran en la obligación de cumplir con las normativas exigidas y existentes. Los Jardines infantiles particulares que se encuentran empadronados por la JUNJI también están en la obligación de cumplir con las normativas de mobiliario preescolar. La única

excepción son los Jardines Infantiles que no están empadronados, ellos no están obligados a cumplir, se tiene mayor libertad.

¿Qué se valora, como JUNJI a nivel de mueble infantil? (atributos)

La JUNJI principalmente valora que el mobiliario esté normado y certificado según lo que se exige. Los principales atributos son las terminaciones de los muebles, la firmeza, el espacio que ocupan, pero por sobretodo la calidad y seguridad ya que los parámetros de diseño son muy acotados por lo que no hay mucha variedad para elegir, por eso siempre se terminando optando por aquel mueble que asegure sus buenas condiciones y la durabilidad de estos.

Dentro de unos “precios razonables” ¿Quién tiene más influencia?

La educadora propone lo que es mejor para los niños y el arquitecto da el ok o el arquitecto fija un presupuesto que le permite a la educadora actuar con “libertad de búsqueda de proveedores” o en el caso que sea limitado el proveedor ya está muy claro.

No cuentan con un proveedor en particular. Y dentro de los recursos y presupuestos disponibles se trata de buscar el mobiliario de mejor calidad y precio que esté acorde a las normas establecidas y exigidas.

¿Qué les parece el mobiliario de madera-plástico y el de madera maciza y estratificada?

La Junta Nacional de Jardines infantiles siempre opta por mobiliario de madera, y bajo esto se deben cumplir ciertas exigencias sobre las características de la madera para

mobiliario que se encuentran en las normativas Nch 2656 y 2605 a las que se puede tener acceso a través del INN.

Nº de empresas chilenas con más de 20 trabajadoras:

Por el momento no manejamos el número exacto de empresas, pero se está gestionando con el Ministerio del trabajo.

¿Existe la Ley que obliga a cualquier empresa que emplea a más de 20 mujeres de cualquier edad o estado civil debe tener un lugar especial donde las madres puedan alimentar y dejar a sus hijos menores de 2 años de edad?

¿La empresa puede optar por pagar los gastos de guardería directamente a un servicio de sala cuna elegido libremente por la madre? ¿Lo elige la empresa?

- ¿Se cumple?

- ¿Equipamiento propio? ¿Externo?

Efectivamente existe esta Ley que obliga a las empresas con más de 20 trabajadoras tener un lugar donde dejar sus hijos menores de 2 años. Generalmente las empresas tienen convenios directos con salas cunas donde las madres podrían dejar a cargo sus hijos. En el caso de no existir un convenio la empresa da la opción de que la propia trabajadora busque y escoja una sala cuna la que tenga un tope de \$150.000 en concepto de mensualidad. Muchas empresas optan por tener un tope de 19 mujeres como máximo para no verse obligados a cumplir con esta Ley, ya que implica un alto costo para las empresas.

Comentarios

- Es muy importante señalar que durante la reunión, JUNJI se mostró muy interesada en conocer más aún de HERMEX considerando incluso crear alianzas para poder trabajar en conjunto con el fin de realizar estudios y poder normalizar de manera correcta las medidas para mobiliario preescolar ya que existe un gran vacío en cuanto a esto. Debido a la experiencia de HERMEX confían en que podrían ser un gran aporte para el beneficio de la salud de los niños. Esto representa una gran oportunidad para HERMEX y para JUNJI.
- Señalaron que ante cualquier eventualidad y/o interés no duden en comunicarse con ellos.
- Junto con esto señalaron que la línea de muebles de HERMEX es idea para lo que ellos buscan,
- debido a que estructuras de madera, con grande diseños y variedad de productos.