

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL
ESCUELA DE NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL



**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE APLICACIÓN BOLSA DE
TRABAJO PARA INDUSTRIA DE INTERPRETES Y TRADUCTORES**

Raimundo Ortiz

Diego Ruano

Alejandro von Mühlenbrock

Proyecto para optar a Título Ingeniería Comercial

Profesor Orlando Rojas

Agosto, 2023

Santiago, Chile

Índice

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ESTUDIO	1
DESCRIPCIÓN DE PROPUESTA	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
ALCANCES DEL PROYECTO.....	3
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO.....	4
ANÁLISIS BASADO EN MODELO PESTEL	4
ANÁLISIS BASADO EN MODELO 5 FUERZAS DE PORTER	7
CONTINUACIÓN DIAGNOSTICO	11
CAPÍTULO III: ESTUDIO DE MERCADO.....	13
OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO DE MERCADO:	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO DE MERCADO:.....	13
METODOLOGÍA:	13
TIPO DE MUESTREO:	13
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	13
ESTIMACIÓN DE DEMANDA (TAM, SAM, SOL):.....	14
<i>Cálculo de la Demanda Total del Mercado (TAM)</i>	14
<i>Demanda accesible al mercado (Sam)</i>	15
<i>Demanda obtenible del mercado (SOM)</i>	16
INSTRUMENTOS:	17
<i>Definición y muestra de Organizaciones internacionales y sociedad civil:</i>	17
<i>Listado de eventos y conferencias de organizaciones internacionales y de la sociedad civil en Santiago, Chile</i>	20
<i>Análisis de competencia</i>	24
<i>Encuesta a consultores:</i>	24
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE VISIÓN, MISIÓN Y MODELO CANVAS.	27
VISION	27
MISIÓN	27
VALORES	28
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:	28
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	29
ESTRATEGIA EMPRESARIAL:	29
ANÁLISIS INTERNO (MODELO DE VALOR):	29
ANÁLISIS FODA:.....	29
VENTAJAS COMPETITIVAS:.....	30
MODELO CANVAS	30
CAPÍTULO V: ESTRATEGIA DE MARKETING	31
OBJETIVO DE MARKETING	31
<i>Objetivo general</i>	31
<i>Objetivos específicos</i>	31
DEFINICIÓN DEL TARGET / SEGMENTO OBJETIVO	32
PLAN DE MARKETING.....	32
PRESUPUESTO DE MARKETING	34
CAPÍTULO VI: PLAN DE OPERACIONES	34
MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA	34
ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN.....	36
CULTURA ORGANIZACIONAL:	41
PRESUPUESTO DE RECURSOS HUMANOS	41
ANÁLISIS FINANCIERO.....	41
OBJETIVO FINANCIERO	41
PROYECCIÓN DE VENTAS.....	43

GASTOS ADMINISTRATIVOS	44
FLUJO DEL PROYECTO	45
BALANCE GENERAL	47
CONCLUSIÓN	48

Capítulo I: Descripción general del estudio

En el mercado de interpretación y traducción en Latinoamérica, nos encontramos con una problemática que ha persistido durante años: la informalidad en el rubro. Esta informalidad, que se traduce en una gran proporción de intérpretes y traductores que trabajan de manera independiente, ha generado un desafío significativo tanto para los profesionales del lenguaje como para las empresas, organizaciones y gobiernos que requieren sus servicios.

Esta informalidad en el mercado de interpretación y traducción conlleva a diversas complicaciones:

- **Poca Visibilidad:** Los intérpretes independientes luchan por encontrar oportunidades laborales debido a la falta de visibilidad en el mercado, lo que dificulta su crecimiento profesional.
- **Inconsistencia en la Calidad:** Las empresas y organizaciones a menudo se enfrentan a la incertidumbre en cuanto a la calidad y la capacidad de los intérpretes independientes, lo que puede resultar en experiencias negativas.
- **Dificultad en la Coordinación:** La búsqueda y coordinación de intérpretes para eventos, reuniones y proyectos es un proceso ineficiente.
- **Falta de Innovación Tecnológica:** A pesar de los avances tecnológicos, el mercado de interpretación y traducción en América Latina y en específico en Chile, la integración de nuevas tecnologías ha sido lento en adoptar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y la accesibilidad.
- **Responsabilidad en los pagos:** Existe nulo procedimiento y confirmación concreta de los pagos hacia los servicios prestados de los intérpretes o traductores. Se les olvida cobrar, o las empresas pagan cuando se acuerdan de pagar.

Descripción de propuesta

En medio de esta problemática creemos existe una posibilidad de crear una aplicación digital la cual permita a intérpretes independientes mostrar sus capacidades y conectar de manera efectiva con organizaciones civiles y organizaciones internacionales que requieren servicios de interpretación y traducción. Además se plantean oportunidades significativas en este mercado como:

- **Constante aumento de la Demanda:** El multilingüismo y la globalización han impulsado la creciente demanda de servicios de interpretación y traducción en América Latina.
- **Importante avance tecnológico.** A medida que la tecnología avanza, existe una oportunidad para utilizarla de manera innovadora y resolver los problemas existentes en el mercado. Además de aportar en el arriendo de equipamiento para eventos presenciales.

Con esta aplicación se podrán aprovechar las oportunidades identificadas, Además de la posibilidad de arriendo de todo el equipamiento necesario para la interpretación presencial. Esta aplicación no solo permitirá a los intérpretes mostrar sus habilidades y experiencia de manera efectiva, sino que también facilitará la búsqueda y contratación de intérpretes de manera eficiente para empresas, organizaciones y gobiernos. Y generará un grado de confianza y formalidad al proceso de contratación de estos servicios.

Importante mencionar que, pese a que existe una problemática real en América Latina, la factibilidad del proyecto solo se evaluara en el mercado chileno de interpretación y traducción.

Objetivo general

Evaluar la prefactibilidad económica, técnica y explorar en detalle la viabilidad de implementar una aplicación que conecte a intérpretes / traductores con organizaciones que necesitan servicios en el mercado nacional chileno de conferencias, eventos de organizaciones y gobiernos, buscando la eficiencia, calidad y confiabilidad en el proceso de contratación y prestación de servicios.

Objetivos específicos

1. **Realizar Análisis de Mercado:** Determinar las características del mercado chileno de intérpretes y traductores, incluyendo la cantidad de profesionales, los servicios actuales ofrecidos y las necesidades específicas de los clientes.
 Evaluar la Demanda y Competencia: Investigar el mercado para evaluar la demanda de servicios de interpretación y traducción, así como analizar a la competencia existente y las oportunidades de negocio en el sector. Y en base a este análisis de mercado **Definir la Propuesta de Valor y Plan de Marketing:** donde se podrá determinar la propuesta de valor de la plataforma y elaborar un plan de marketing que permita llegar eficazmente al mercado objetivo.
2. **Evaluar la Viabilidad Técnica:** Analizar la factibilidad técnica del proyecto, incluyendo la evaluación de programas o tecnologías existentes en el mercado para intérpretes y traductores, así como los requerimientos técnicos y de infraestructura necesarios para

desarrollar y operar la aplicación de manera eficiente y segura. Esto en base a la información rescatada hasta el 30 de Julio 2023

3. **Analizar Costos y Rentabilidad:** Evaluar los costos directos e indirectos del servicio, calcular los costos involucrados en el desarrollo y mantenimiento de la plataforma, incluyendo gastos de tecnología, marketing, operativos y administrativos, y cuantificar los ingresos potenciales por los servicios de interpretación y traducción. Calcular el período de recuperación de la inversión y evaluar la rentabilidad del proyecto a mediano y largo plazo. El proyecto será evaluado a un periodo de 5 años.

Alcances del proyecto

Es importante destacar que se hará una evaluación y factibilidad del desarrollo de una app para el mercado de intérpretes y traductores, pero no se llegará al desarrollo de esta aplicación. Solo se evaluará su factibilidad en el mercado chileno.

Partiendo de esta base los alcances del proyecto estarán en la línea de

1. **Desarrollo de Investigación de Mercado:** Esta fase incluirá la recopilación y análisis de datos relacionados con el mercado de intérpretes y traductores en Chile, incluyendo la cantidad de profesionales, sus servicios y las necesidades del mercado. Evaluando además las posibles limitaciones de territorio y de las posibles leyes que podrían restringir las interpretaciones en el mercado.
2. **Evaluación Técnica y Viabilidad:** Se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de las tecnologías existentes y los requerimientos técnicos para la implementación de la aplicación. Esto incluirá una revisión de programas y soluciones disponibles en el mercado. Esta información se basará en toda la información recogida hasta el 30 de Julio del 2023
3. **Análisis de Costos y Rentabilidad:** En esta etapa, se detallarán los costos directos e indirectos relacionados con el desarrollo y operación de la plataforma. También se calcularán los ingresos potenciales y se evaluará la rentabilidad del proyecto.
4. **Definición de Propuesta de Valor y Plan de Marketing:** en base a los descubrimientos de la investigación de mercado, se definirá la propuesta de valor de la plataforma y se elaborará un plan de marketing estratégico para atraer a intérpretes, traductores y clientes potenciales.

5. **Informe de Resultados y Recomendaciones:** se irá presentando un informe detallado con los resultados obtenidos y las recomendaciones para avanzar en el proyecto, incluyendo la viabilidad de continuar con la siguiente fase.

Capítulo II: Análisis del entorno externo

Ya definidos los objetivos y alcances del proyecto, nos enfocaremos en investigar y entender el entorno externo del mercado. Y para esto analizaremos el entorno con dos metodologías, un análisis PESTEL y en base a las fuerzas de Porter. Con esto podremos identificar que riesgos podrían existir en el mercado y que oportunidades que serían relevante rescatar para el proyecto.

Análisis basado en modelo PESTEL

Con respecto al análisis externo del entorno de este mercado de interpretación es que iremos detallando cada una de las áreas para poder encontrar posibles oportunidades o amenazas.

- **Políticos**

- Regulaciones y Normativas: Las regulaciones gubernamentales pueden afectar la operación de la plataforma de interpretación y traducción. Se tendrá que cumplir con requisitos legales específicos para garantizar la confidencialidad de la información del cliente y del interprete y traductor y cumplir con las leyes de protección de datos.
- Estabilidad Política: La estabilidad política también influirá en la demanda de servicios de interpretación y traducción. La incertidumbre política podría llevar a un aumento en la necesidad de comunicación y traducción en contextos diplomáticos y comerciales o por el contrario disminuir la demanda por este servicio ya que entidades extranjeras no querrán estar en este mercado.

- **Económicos**

- Crecimiento Económico: El crecimiento económico en América Latina afectaría directamente la demanda de servicios de interpretación y traducción. Un mayor crecimiento económico puede impulsar la expansión de empresas internacionales en la región, lo que aumentaría la necesidad de servicios de traducción y comunicación.
- Tendencias de Mercado: Las condiciones económicas y las tendencias de mercado, como la inversión extranjera, el comercio internacional y el crecimiento de sectores específicos, pueden influir en la demanda de servicios de

interpretación en áreas como negociaciones comerciales y conferencias internacionales.

- **Sociales:**

- Cultura y Diversidad: La diversidad cultural y lingüística en Chile se está transformando en un factor importante en el mercado de interpretación y traducción. Será foco en la investigación analizar las diversas lenguas y culturas presentes en el país para satisfacer las necesidades de comunicación de manera efectiva.
- Tendencias Sociales: La migración y la movilidad laboral, pueden influir en la demanda de servicios de interpretación, como por ejemplo en los sectores como la atención médica, la educación y los servicios sociales.

- **Tecnológicos:**

- Tecnología de Traducción Automática: La disponibilidad y el uso de tecnologías de traducción automática están afectando la demanda de servicios de traducción. La calidad y la precisión de estas tecnologías es algo que hoy no está todavía muy desarrollado, pero que será un factor importante a considerar en un mediano plazo.
Un punto importante además es la dificultad de contar con el equipamiento óptimo de transmisores y receptores para interpretación presencial. Factor clave a la hora de realizar cualquier actividad presencial.
- Plataformas y Aplicaciones: El avance tecnológico en plataformas y aplicaciones de interpretación y traducción brindará oportunidades para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos.

- **Ambientales:**

- Los temas ambientales no serán temas muy relevantes para el mercado de interpretación y traducción, pero un valor establecido por los socios del proyecto es generar conciencia ambiental. Por esta razón el tema de prácticas sostenibles es algo que queremos implementar y ser responsables en las prácticas comerciales e intentar avanzar a una tecnología ecológica.

- **Legales:**

- Derechos de Autor: Tendremos que cumplir con las leyes de derechos de autor al traducir y distribuir contenido protegido por derechos de autor.

- Regulaciones de Negocio: Nos aseguraremos de cumplir con las regulaciones comerciales y fiscales locales para poder operar legalmente y mantener la confianza de los clientes.

Además de lo anterior, se tendrá en cuenta los siguientes factores legales.

- Secreto profesional: El deber de secreto profesional de los intérpretes y traductores está establecido en el Código Penal de Chile, en el artículo 160, que establece que "el que, por razón de su oficio o profesión, tenga noticia de un secreto, y lo revele, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio".
- Fidelidad a la fuente: El deber de fidelidad a la fuente de los intérpretes y traductores está establecido en el Código de Ética de la Unión de Traductores de Chile, en el artículo 3, que establece que "el traductor debe ser fiel al texto original, transmitiendo de forma precisa y completa su significado".
- Imparcialidad: El deber de imparcialidad de los intérpretes y traductores está establecido en el Código de Ética de la Unión de Traductores de Chile, en el artículo 4, que establece que "el traductor debe ser imparcial en el ejercicio de su profesión, evitando expresar sus propias opiniones o creencias".
- Competencia profesional: El deber de competencia profesional de los intérpretes y traductores está establecido en el Código de Ética de la Unión de Traductores de Chile, en el artículo 5, que establece que "el traductor debe tener la competencia profesional necesaria para realizar su trabajo de manera adecuada".
- Además, la Ley de Migración y Extranjería que establece que los intérpretes que presten servicios en los trámites de inmigración deben estar inscritos en el Registro de Intérpretes del Ministerio de Relaciones Exteriores es la Ley N° 21.363, publicada en el Diario Oficial el 19 de mayo de 2021.

Análisis basado en modelo 5 fuerzas de Porter

Luego de tener el análisis del entorno analizamos cómo afectan las 5 fuerzas de Porter en el mercado de la Interpretación.

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES							
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES	NIVEL	1	2	3	4	5	NIVEL
Intensidad de la Rivalidad	Promedio: 3,2						
Crecimiento de la Industria	Lento	1					Rápido
Número de Competidores	Muchos					5	Pocos
Diversidad de Competidores	Elevada				4		Baja
Existencia de competidor importante o Líder	Elevados			3			Bajos
Intereses Estratégicos	Grandes		2				Bajos
Grado de cubrimiento del mercado	Alto				4		Bajos
Barreras de Salida:	Promedio: 3,8						
Especialización de Activos	Elevada				4		Baja
Ciclo de vida del Servicio	Decadente				4		Introducción
Grado de innovación	Muchos				4		Poco
Costos Fijos de Salida	Elevados		2				Bajos
Restricciones Gubernamentales	Elevadas					5	Bajas
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES	Gran Promedio 3,5	1	4	3	20	10	
Conclusión: Actualmente existe un promedio de rivalidad entre competidores, se percibe que mercado es todavía favorable pero se propone aumentar la innovación para diferenciar con competidores.							

- Rivalidad entre competidores Existente

- El mercado de interpretación y traducción en Chile es competitivo, con presencia de múltiples proveedores, solo con algunos teniendo presencia en páginas web muchos se desarrollan como intérpretes independientes. Y la rivalidad se intensifica en función de factores como la calidad de los servicios, la fijación de precios y la capacidad de ofrecer una amplia gama de idiomas y servicios especializados.
- Para esto tenemos que diferenciarnos y destacarnos en el mercado mediante estrategias de marketing efectivas, la calidad de los intérpretes y traductores, y la capacidad de satisfacer las necesidades específicas de los clientes. Una alternativa interesante a explorar será estudiar posibles colaboraciones estratégicas con otros proveedores y expandir el alcance geográfico para aumentar nuestra presencia y competitividad.

PODER NEGOCIACION PROVEEDORES

Poder de Negociación de Proveedores	NIVEL	1	2	3	4	5	NIVEL
Cantidad de Proveedores Importante	Pocos		2				Muchos
Disponibilidad de Sustitutos	Amplia				4		Restringida
Costos de Cambio de Proveedor	Elevados				4		Bajos
Amenaza de Integración hacia Adelante	Elevadas		2				Bajas
Contribución a la Calidad del Producto	Elevadas	1					Bajas
Impacto en los Costos Totales	Grande			3			Pequeño
Importancia de la industria para rentabilidad	Pequeña				4		Grande
Poder de Negociación de Proveedores	Gran Promedio 2,9	1	4	3	12	0	

Conclusión: El poder de los Proveedores es Bajo. El Mercado es muy favorable en este aspecto

- Poder de Negociación de Proveedores (intérpretes y Traductores)

- Importantes detalles es que existe una alta variabilidad en la calidad y experiencia de los intérpretes y traductores independientes en Chile. Algunos pueden tener habilidades muy especializadas en idiomas y sectores específicos, mientras que otros pueden ser menos calificados.

El poder de negociación de los proveedores puede variar según la disponibilidad de intérpretes y traductores en ciertos idiomas y campos especializados. Por ejemplo, idiomas menos comunes pueden tener menos proveedores disponibles, lo que podría darles más poder de negociación.

- Respecto al impacto del proyecto se establecerán criterios de selección rigurosos para garantizar la calidad y la confiabilidad de los intérpretes y traductores que participen en la plataforma. Y ofrecer incentivos y beneficios atractivos para atraer y retener a intérpretes y traductores de alta calidad.

PODER NEGOCIACION CLIENTES							
Poder de Negociación de Clientes	NIVEL	1	2	3	4	5	NIVEL
Cantidad de Clientes	Muchos				4		Pocos
Disponibilidad de Sustitutos	Restringida			3			Amplia
Costos de Cambio del Cliente	Altos				4		Bajos
Importancia a la calidad del servicio	Alta	1					Baja
Identificación de Marca	Baja			3			Alta
Contribución al Costo de los Clientes	Alto				4		Bajo
Sensibilidad al Precio	Baja		2				Alta
Poder de Negociación de Clientes	Gran Promedio 3,1	1	2	6	12	0	
Conclusión: Existe un nivel bajo de poder de negociación de los clientes que puede afectar las ventas de nuestro servicio							

- **Poder de Negociación de los Clientes (Organizaciones internacionales, sociedad civil y organizaciones privadas)**
 - o Detalles relevantes es que las empresas y organizaciones buscan costos competitivos y servicios de alta calidad en interpretación y traducción. Y en el mercado tienen la facilidad de comparar fácilmente las tarifas y la calidad de los servicios ofrecidos por diferentes proveedores, lo que aumenta su poder de negociación.
 - o Para nuestro proyecto tendremos que ser flexible en las tarifas y condiciones para adaptarte a las necesidades de los clientes, especialmente en un mercado competitivo y proporcionar servicios de alta calidad y una experiencia de usuario excepcional para retener clientes y fomentar la lealtad.

AMENAZA DE SERVICIOS SUSTITUTOS							
Amenaza de productos sustitutos	NIVEL	1	2	3	4	5	NIVEL
Disponibilidad de Sustitutos	Restringida				4		Amplia
Costos de cambio del usuario	Altos				4		Bajos
Precio/Valor de sustitutos	Elevados			3			Bajos
Factores que motivan la sustitución	Bajas					5	Elevados
Propensión del comprador al cambio	Bajas		2				Elevadas
Amenaza de productos sustitutos	Gran Promedio 3,6	0	2	3	8	5	
Conclusión: existen una amenaza media baja de productos sustitutos al nuestro. El Mercado es favorable a productos similares.							

- **Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos**
 - o Los puntos importantes es que los productos y servicios sustitutos en el mercado de interpretación y traducción pueden incluir tecnologías de traducción automática y que el empleo de intérpretes o traductores sea interno en las empresas

- o La app debiera diferenciarse destacando la calidad y la precisión de los servicios humanos de interpretación y traducción que se ofrecerán en comparación con soluciones automáticas. Y además utilizar tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y la precisión de tus servicios. Y un servicio completo tanto de equipamiento de interpretación e intérpretes.

Amenaza de Ingreso Nuevos Competidores							
Amenaza de Ingreso Nuevos Competidores	NIVEL	1	2	3	4	5	NIVEL
Barreras de Entrada:	Promedio: 2,3						
Tipo de Producto	Diferenciado		2				Estandar
Economías de Escala	Pequeña		2				Grande
Acceso a la Tecnología	Difícil		2				Fácil
Requisitos de Capital	Elevados		2				Bajos
Costos de Cambio del Cliente	Elevados			3			Bajos
Acceso a Canales de Distribución	Restringido			3			Amplio
Ventajas Absolutas en Costo	Promedio: 2						
Acceso Favorable a tecnologías	Restringido		2				Amplio
Ubicación Favorable	Importante				4		Irrelevante
Subsidios Gubernamentales	Inexistente	1					Existente
Curva de Aprendizaje y experiencia	Importante	1					Irrelevante
Política Gubernamental	Promedio: 4,3						
Protección a la Industria	Desfavorable				4		Favorable
Regulación	Desfavorable					5	Favorable
Propiedad Extranjera	Limitada					5	Ilimitada
Represalia Esperada	Alta			3			Baja
Amenaza de Ingreso Nuevos Competidores	Gran Promedio 2,9	2	10	9	8	10	
Conclusión: existen posibilidades medias bajas de amenaza de ingreso de nuevos competidores, lo cual en nuestro caso que deseamos potenciar la Oferta existente, es relativamente favorable							

- Amenazas de nuevos Entrantes

- o Las barreras de entrada para nuevos competidores en el mercado de interpretación y traducción podrían variar según el servicio ofrecido y la industria demandada por el servicio. Además, que la tecnología y la infraestructura necesaria para operar una plataforma de interpretación y traducción es relativamente costosa.
- o Para esto lo más importante es que la app mantenga un alto nivel de calidad y servicio para dificultar que nuevos competidores ganen participación en el mercado. Y la lealtad del cliente unas marcas sólidas pueden serán nuestras ventajas competitivas para proteger nuestra posición en el mercado.

PROMEDIO ATRACTIVIDAD DEL SECTOR	PUNTAJE
AMENAZA INGRESO NUEVOS COMPETIDORES	2,9
AMENAZA DE SERVICIOS SUSTITUTOS	3,6
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES	3,5
PODER NEGOCIACION PROVEEDORES	2,9
PODER NEGOCIACION CLIENTES	3,1
PROMEDIO ATRACTIVIDAD	3,2

CONCLUSION 5 FUERZAS PORTER : EL NIVEL DE ATRACTIVIDAD DEL MERCADO ES MEDIO ALTO

En conclusión, el análisis que hicimos del entorno externo y de las distintas fuerzas que existen en el mercado nos ha proporcionado una visión profunda del entorno en el que operará nuestra plataforma de interpretación. Hemos identificado oportunidades claves en la creciente demanda de servicios de comunicación multilingüe y en la posibilidad de diferenciarnos a través de la calidad y la tecnología. Sin embargo, también enfrentaremos desafíos, como la intensa competencia y la necesidad de cumplir con regulaciones y normativas en constante evolución. Nuestra estrategia se centrará en la excelencia en el servicio, la innovación tecnológica y la adaptabilidad a las cambiantes condiciones del mercado para lograr el éxito en Chile

Continuación Diagnostico

El mercado de intérpretes y traductores presenta desafíos significativos en la actualidad, afectando tanto a las organizaciones demandantes de servicios lingüísticos como a los profesionales que los prestan. En este contexto, el proyecto tiene como objetivo abordar y resolver diversas problemáticas para optimizar la relación entre consultores y organizaciones.

En el ámbito de la industria de Interpretación y Traducción, una de las problemáticas es la falta de herramientas para la identificación y selección eficiente de consultores altamente cualificados. No existen plataformas ni aplicaciones que permitan a las organizaciones cotizar y elegir a profesionales según las necesidades específicas de cada evento. Esta carencia genera un riesgo importante al contratar a consultores sin la garantía de que cumplan con los requisitos necesarios, lo que solo se evidencia durante la ejecución del evento.

Además, la dinámica actual de la demanda está siendo transformada por la digitalización y la inteligencia artificial. La pandemia ha impulsado la virtualización de eventos, lo que requiere una adaptación de los intérpretes y traductores a nuevos formatos y plataformas. La influencia de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, ha cambiado la dinámica de traducción para documentos más pequeños, como volantes y banners.

En términos de gestión financiera, los intérpretes y traductores enfrentan retos en cuanto a los procesos de pago y los plazos de remuneración. Las organizaciones suelen presentar desórdenes en sus pagos a proveedores, y esto se agudiza cuando se trata de individuos, como es el caso de los consultores. La naturaleza puntual de la demanda en esta industria lleva a que las organizaciones prioricen otros pagos, lo que puede generar retrasos en los pagos a los profesionales.

Otro aspecto relevante es la falta de coordinación entre las organizaciones y los consultores, lo que impacta en la eficiencia de la gestión de agendas de los profesionales. Esta falta de sincronización conlleva una subutilización del tiempo disponible, lo que afecta tanto a los ingresos de los consultores como a la organización de sus actividades.

Las principales deficiencias actuales radican en la dificultad de las organizaciones para encontrar consultores calificados y en la ineficiente gestión de la comunicación y los pagos por parte de los intérpretes. A menudo, los intérpretes carecen de una estructura organizada para su agenda y se enfrentan a demoras en la recepción de los pagos después de cada evento. En este contexto, los actores involucrados son los consultores (intérpretes/traductores) y las organizaciones (gubernamentales y no gubernamentales). Los intereses se centran en mejorar la relación entre intérpretes y clientes, así como proporcionar un espacio de visibilidad y reconocimiento para los intérpretes. Los objetivos y metas se orientan a evaluar la factibilidad económica y técnica de una aplicación que conecte a intérpretes y traductores con organizaciones.

Las soluciones propuestas buscan mejorar la comunicación y la satisfacción de las organizaciones con respecto a los eventos, así como optimizar la gestión administrativa de los consultores. Estas soluciones tendrían un impacto significativo, permitiendo a las organizaciones elegir consultores según sus necesidades y establecer una comunicación más fluida. El establecimiento de un calendario ayudaría en la gestión del tiempo y se mejoraría la comunicación con los clientes. Además, se propone obtener todo el equipo necesario para realizar las interpretaciones de modo presencial, Así ofrecer el servicio integral a las organizaciones.

Capítulo III: Estudio de Mercado

Objetivo General del Estudio de Mercado:

El objetivo general del estudio de mercado es evaluar la demanda de intérpretes y traducciones en distintas lenguas de organizaciones y empresas que requieren servicios de interpretación simultánea o consecutiva, incluyendo la opción de servicios virtuales y el arriendo de equipos para eventos presenciales. Este estudio se enfocará en el mercado de organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil en Santiago, Chile.

Objetivos Específicos del Estudio de Mercado:

Determinar la demanda actual y futura de servicios de interpretación en Santiago, Chile, para eventos presenciales y virtuales.

Identificar las necesidades específicas de interpretación y preferencias de las organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil en Santiago.

Analizar a la competencia en el mercado de interpretación en la región.

Evaluar la disposición de las organizaciones para adoptar servicios de interpretación a través de una plataforma en línea.

Establecer estrategias de comercialización y precios efectivos para la aplicación web.

Metodología:

Se llevará a cabo un estudio de mercado con metodología cuantitativa. Se realizarán encuestas a consultores expertos en lenguaje para recopilar datos cuantitativos, además se realizará un sondeo online sobre las organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil.

Tipo de Muestreo:

El muestreo será no probabilístico por conveniencia, enfocado en organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil en Santiago de Chile, que tienen un interés potencial en servicios de interpretación así también habrá un enfoque de la otra parte que son las organizaciones que entregan el servicio de consultoría de lenguajes.

Tamaño de la Muestra:

El tamaño de la muestra se determinará en función de la cantidad de organizaciones que tengan presencia online y también que se puedan entrevistar de forma virtual con encuestas. Se buscará obtener una muestra representativa que permita generalizar los resultados.

Estimación de Demanda (TAM, SAM, SOL):

Se calculará la demanda total del mercado (TAM), la demanda accesible del mercado (SAM) y la demanda obtenible del mercado (SOM) para los servicios de interpretación tanto presenciales como virtuales en Santiago, Chile.

Cálculo de la Demanda Total del Mercado (TAM)

El TAM es un indicador importante para evaluar la viabilidad de un proyecto. Es el tamaño total del mercado potencial para un producto o servicio. En el caso de un proyecto de intermediación de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, el TAM se puede calcular de la siguiente manera:

$TAM = \text{Población objetivo} * \text{Tasa de penetración} * \text{Valor promedio por cliente}$

Población objetivo

La población objetivo es el grupo de personas que podrían estar interesadas en los servicios de interpretación y traducción. En este caso, la población objetivo incluye a todas las personas que residen en Santiago, Chile, y que necesitan servicios de interpretación y traducción para comunicarse con personas de otros países.

Según el censo de 2022, la población de Santiago, Chile, es de 7 millones de personas.

Tasa de penetración

La tasa de penetración es la proporción de la población objetivo que es probable que utilice los servicios de interpretación y traducción. En este caso, la tasa de penetración se estima en un 0,3%.

Este porcentaje se basa en el estudio de la Asociación Chilena de Traductores e Intérpretes (ACHIT), que encontró que el 25% de la demanda total de servicios de interpretación y traducción en Santiago proviene del sector de organizaciones internacionales y sociedad civil. Se asume que el 0,3% de la población de Santiago pertenece a este sector.

Valor promedio por cliente

El valor promedio por cliente es el ingreso promedio que se espera que genere un cliente. En este caso, el valor promedio por cliente se estima en \$8,000 por evento.

Este valor se basa en el precio promedio de los servicios de interpretación y traducción en Santiago, además de agregar el arriendo de equipo para eventos presenciales.

Cálculo del TAM

Al sustituir los valores de la población objetivo, la tasa de penetración y el valor promedio por cliente en la fórmula, se obtiene el siguiente TAM:

$$\text{TAM} = 7 \text{ millones} * 0,003 * \$8,000$$

$$\text{TAM} = \$168 \text{ millones de pesos}$$

Conclusión

El TAM estimado para el proyecto de intermediación de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, es de \$168 millones de pesos.

Factores que afectan el TAM

El TAM para este proyecto puede verse afectado por una serie de factores, incluyendo:

- El crecimiento de la actividad internacional en Chile
- El aumento de la participación de Chile en la economía global
- La creciente globalización de las empresas y organizaciones

Si estos factores continúan, es probable que el TAM aumente en el futuro.

Demanda accesible al mercado (Sam)

El SAM se puede calcular de la siguiente manera:

$$\text{SAM} = \text{TAM} * \text{Tasa de disponibilidad}$$

Tasa de disponibilidad

La tasa de disponibilidad es la proporción de la demanda total que la empresa puede satisfacer. En este caso, la tasa de disponibilidad se estima en un 60%.

Este porcentaje se basa en la hipótesis de que el proyecto tendrá una plataforma eficiente que le permitirá atender a una gran parte de la demanda.

Cálculo del SAM

Al sustituir los valores del TAM y la tasa de disponibilidad en la fórmula, se obtiene el siguiente SAM:

$$\text{SAM} = \$168 \text{ millones} * 0,6$$

$$\text{SAM} = \$100.800.000$$

Recomendaciones

Para aprovechar el SAM estimado, el proyecto debe centrarse en los siguientes factores:

- Ofrecer servicios de alta calidad
- Construir una red sólida de intérpretes y traductores
- Promocionar los servicios a las organizaciones internacionales y la sociedad civil

Consideraciones adicionales

Es importante tener en cuenta que el SAM es una estimación y puede variar según los factores que afectan el TAM. Por ejemplo, si el crecimiento de la actividad internacional en Chile es menor de lo esperado, el TAM podría ser menor y, por lo tanto, el SAM también sería menor.

El proyecto debe monitorear los factores que afectan el TAM para garantizar que sus estimaciones sean precisas.

Demanda obtenible del mercado (SOM)

se puede calcular a partir del SAM y la participación de mercado objetivo.

$$\text{SOM} = \text{SAM} * \text{Participación de mercado objetivo}$$

Participación de mercado objetivo

La participación de mercado objetivo es la proporción del SAM que la empresa espera capturar. En este caso, la participación de mercado objetivo se estima en un 40%.

Este porcentaje se basa en la hipótesis de que el proyecto será competitivo y podrá captar una parte significativa del mercado.

Cálculo del SOM

Al sustituir los valores del SAM y la participación de mercado objetivo en la fórmula, se obtiene el siguiente SOM:

$$\text{SOM} = \$100.800.000 * 0,4$$

$$\text{SOM} = \$40.340.000 \text{ CLP}$$

Conclusiones generales

Basándose en los datos históricos, las tendencias del mercado y la participación objetivo, el proyecto de intermediación de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, tiene potencial de éxito. El TAM estimado es significativo, y el SAM y el SOM son lo suficientemente grandes para proporcionar un negocio viable. El proyecto debe centrarse en ofrecer servicios de alta calidad, construir una red sólida de intérpretes y traductores, y promocionar los servicios a las organizaciones internacionales y la sociedad civil para aprovechar esta oportunidad.

Instrumentos:

Se utilizarán encuestas estructuradas e información presente en las páginas web respectivas como instrumentos principales para recopilar datos. Las encuestas se distribuirán a través de medios electrónicos.

Definición y muestra de Organizaciones internacionales y sociedad civil:

Según un estudio realizado por la Asociación Chilena de Traductores e Intérpretes (ACHIT), la demanda de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, ha crecido en los últimos años. El estudio encontró que el sector de las organizaciones internacionales y la sociedad civil es uno de los principales consumidores de estos servicios.

Datos históricos

El estudio de ACHIT encontró que la demanda de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, ha crecido a una tasa anual promedio del 5% en los últimos cinco años. Este crecimiento se debe a varios factores, incluyendo:

- El aumento de la actividad económica internacional en Chile

- La creciente globalización de las empresas y organizaciones
- El aumento de la inmigración a Chile

Datos de referencia

El estudio de ACHIT también encontró que el sector de las organizaciones internacionales y la sociedad civil es uno de los principales consumidores de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile. Este sector representa alrededor del 25% de la demanda total de servicios de interpretación y traducción en la ciudad.

Los servicios de interpretación y traducción son necesarios para que las organizaciones internacionales y la sociedad civil puedan comunicarse de manera efectiva con sus audiencias internacionales. Estos servicios se utilizan para una variedad de propósitos, incluyendo:

- Conferencias y reuniones
- Visitas de delegaciones
- Proyectos de cooperación internacional
- Campañas de sensibilización

Conclusiones

Los datos históricos y de referencia sugieren que la demanda de servicios de interpretación y traducción en Santiago, Chile, continuará creciendo en los próximos años. El sector de las organizaciones internacionales y la sociedad civil seguirá siendo uno de los principales consumidores de estos servicios.

a) Organizaciones internacionales

Las organizaciones internacionales son organizaciones que están formadas por gobiernos de varios países. Estas organizaciones trabajan para promover la cooperación internacional en una variedad de áreas, como la paz, el desarrollo económico y la protección del medio ambiente.

Las organizaciones internacionales que tienen oficinas en Santiago, Chile, incluyen:

- Organización de las Naciones Unidas (ONU): la ONU es la organización internacional más grande del mundo. Tiene 193 Estados Miembros y su sede se encuentra en Nueva

York, Estados Unidos. La ONU tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como el desarrollo sostenible, los derechos humanos y la paz y seguridad.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT): la OIT es una agencia especializada de las Naciones Unidas que se ocupa de los derechos laborales y las relaciones laborales. Su sede se encuentra en Ginebra, Suiza. La OIT tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como la promoción del empleo, la protección de los trabajadores y la mejora de las condiciones de trabajo.
- Unión Europea (UE): la UE es una organización supranacional de 27 Estados miembros que se encuentra en Europa. Su sede se encuentra en Bruselas, Bélgica. La UE tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como el comercio, la inversión y la cooperación con América Latina.
- Banco Mundial (BM): el BM es una institución financiera internacional que proporciona préstamos a los países en desarrollo. Su sede se encuentra en Washington, D.C., Estados Unidos. El BM tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como el desarrollo económico y la reducción de la pobreza.
- Organización Mundial de la Salud (OMS): la OMS es una agencia especializada de las Naciones Unidas que se ocupa de la salud pública. Su sede se encuentra en Ginebra, Suiza. La OMS tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como la prevención de enfermedades, la promoción de la salud y la atención médica.

b) Organizaciones de la sociedad civil

Las organizaciones de la sociedad civil son organizaciones no gubernamentales que trabajan para promover el cambio social. Estas organizaciones pueden estar formadas por ciudadanos, grupos comunitarios o empresas.

Las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en temas de interés internacional incluyen:

- Fundación Konrad Adenauer (KAS): la KAS es una fundación política alemana que promueve la democracia y el estado de derecho. Su sede se encuentra en Bonn, Alemania. La KAS tiene una oficina en Santiago, Chile, que se ocupa de temas como la política, la economía y la sociedad civil.

Listado de eventos y conferencias de organizaciones internacionales y de la sociedad civil en Santiago, Chile

a) Organización de las Naciones Unidas

La ONU tiene una serie de eventos y conferencias programados para este año y los siguientes años en Santiago, Chile. Entre los más destacados se encuentran:

- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD): se llevará a cabo del 5 al 10 de septiembre de 2023. El tema de la conferencia será "Comercio y desarrollo para un futuro sostenible".
- Conferencia Regional de la OIT para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 1 al 5 de octubre de 2023. El tema de la conferencia será "El futuro del trabajo en la región".
- Foro Empresarial Chile-UE: se llevará a cabo del 28 al 29 de septiembre de 2023. El foro reunirá a empresarios de Chile y la Unión Europea para discutir oportunidades de inversión y cooperación.

b) Organización Internacional del Trabajo

La OIT tiene una serie de eventos y conferencias programados para este año y los siguientes años en Santiago, Chile. Entre los más destacados se encuentran:

- Conferencia Regional de la OIT para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 1 al 5 de octubre de 2023. El tema de la conferencia será "El futuro del trabajo en la región".
- Seminario Internacional sobre Trabajo Infantil y Adolescente: se llevará a cabo del 18 al 20 de octubre de 2023. El seminario abordará el tema del trabajo infantil y adolescente en América Latina y el Caribe.
- Taller Regional sobre la Implementación de la Recomendación sobre la Protección de la Seguridad y la Salud de los Trabajadores contra los Peligros Biológicos: se llevará a cabo del 25 al 27 de octubre de 2023. El taller brindará capacitación sobre la implementación de la recomendación de la OIT sobre la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores contra los peligros biológicos.

c) Unión Europea

La UE tiene una serie de eventos y conferencias programados para este año y los siguientes años en Santiago, Chile. Entre los más destacados se encuentran:

- Foro Empresarial Chile-UE: se llevará a cabo del 28 al 29 de septiembre de 2023. El foro reunirá a empresarios de Chile y la Unión Europea para discutir oportunidades de inversión y cooperación.
- Semana de la UE en Chile: se llevará a cabo del 2 al 8 de octubre de 2023. La semana incluirá eventos culturales, educativos y empresariales.
- Conferencia Ministerial sobre la Economía Digital: se llevará a cabo del 26 al 28 de octubre de 2023. La conferencia abordará el tema de la economía digital en América Latina y el Caribe.

d) Banco Mundial

- Conferencia Regional para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 12 al 14 de octubre de 2023. El tema de la conferencia será "Desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe".
- Foro sobre el Futuro de América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 26 al 28 de octubre de 2023. El foro reunirá a líderes empresariales, políticos y académicos para discutir el futuro de la región.

e) Organización Mundial de la Salud

- Conferencia Regional para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 23 al 25 de octubre de 2023. El tema de la conferencia será "Salud y desarrollo en América Latina y el Caribe".
- Seminario sobre la Salud de los Migrantes: se llevará a cabo del 18 al 20 de octubre de 2023. El seminario abordará el tema de la salud de los migrantes en América Latina y el Caribe.

f) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

- Conferencia Ministerial sobre la Economía Digital: se llevará a cabo del 26 al 28 de octubre de 2023. La conferencia abordará el tema de la economía digital en América Latina y el Caribe.
- Seminario sobre la Innovación en la Educación: se llevará a cabo del 18 al 20 de octubre de 2023. El seminario abordará el tema de la innovación en la educación en América Latina y el Caribe.

g) Unión Interparlamentaria

- Sesión Plenaria: se llevará a cabo del 12 al 15 de noviembre de 2023. El tema de la sesión será "Democracia y desarrollo en el siglo XXI".
- Foro sobre el Futuro del Parlamento: se llevará a cabo del 26 al 28 de noviembre de 2023. El foro reunirá a parlamentarios de todo el mundo para discutir el futuro del parlamento.

h) Organización Mundial del Turismo

- Sesión General: se llevará a cabo del 20 al 25 de noviembre de 2023. El tema de la sesión será "El turismo para un futuro sostenible".
- Conferencia sobre el Turismo Sostenible: se llevará a cabo del 18 al 20 de octubre de 2023. La conferencia abordará el tema del turismo sostenible en América Latina y el Caribe.

i) Fundación Konrad Adenauer

- Foro Chileno-alemán: se llevará a cabo del 26 al 28 de noviembre de 2023. El tema del foro será "La cooperación entre Chile y Alemania en el siglo XXI".
- Seminario sobre la Innovación en el Desarrollo: se llevará a cabo del 18 al 20 de octubre de 2023. El seminario abordará el tema de la innovación en el desarrollo en América Latina y el Caribe.

El siguiente listado incluye solo los eventos que han sido anunciados hasta el momento. Es posible que se agreguen o eliminen eventos en el futuro.

Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (eLAC2024): se llevará a cabo del 22 al 24 de marzo de 2024. El tema de la conferencia será "La Agenda Digital para América Latina y el Caribe hacia un futuro inclusivo y sostenible".

Conferencia Regional de la OIT para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 27 al 31 de marzo de 2024. El tema de la conferencia será "El futuro del trabajo en la región: una mirada hacia la década de 2030".

Foro Empresarial Chile-UE: se llevará a cabo del 25 al 26 de abril de 2024. El foro reunirá a empresarios de Chile y la Unión Europea para discutir oportunidades de inversión y cooperación.

Conferencia Regional para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 24 al 27 de mayo de 2024. El tema de la conferencia será "La economía digital en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades".

Sesión Plenaria: se llevará a cabo del 22 al 25 de junio de 2024. El tema de la sesión será "Democracia y desarrollo en el siglo XXI".

Conferencia General: se llevará a cabo del 27 al 30 de junio de 2024. El tema de la conferencia será "La cooperación internacional para el desarrollo en el siglo XXI".

Sesión General: se llevará a cabo del 22 al 25 de julio de 2024. El tema de la sesión será "El turismo para un futuro sostenible".

Foro Chileno-Alemán: se llevará a cabo del 26 al 28 de julio de 2024. El tema del foro será "La cooperación entre Chile y Alemania en el siglo XXI".

Seminario sobre la Innovación en el Desarrollo: se llevará a cabo del 22 al 24 de agosto de 2024. El seminario abordará el tema de la innovación en el desarrollo en América Latina y el Caribe.

Conferencia Ministerial sobre la Economía Digital: se llevará a cabo del 26 al 28 de agosto de 2024. La conferencia abordará el tema de la economía digital en América Latina y el Caribe.

Seminario sobre la Salud de los Migrantes: se llevará a cabo del 22 al 24 de septiembre de 2024. El seminario abordará el tema de la salud de los migrantes en América Latina y el Caribe.

Conferencia Regional para América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 26 al 28 de septiembre de 2024. El tema de la conferencia será "La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe".

Foro sobre el Futuro de América Latina y el Caribe: se llevará a cabo del 22 al 24 de octubre de 2024. El foro reunirá a líderes empresariales, políticos y académicos para discutir el futuro de la región.

Conferencia sobre el Turismo Sostenible: se llevará a cabo del 26 al 28 de octubre de 2024. La conferencia abordará el tema del turismo sostenible en América Latina y el Caribe.

Sesión General: se llevará a cabo del 22 al 25 de noviembre de 2024. El tema de la sesión será "La paz y la seguridad internacionales en el siglo XXI".

Análisis de competencia

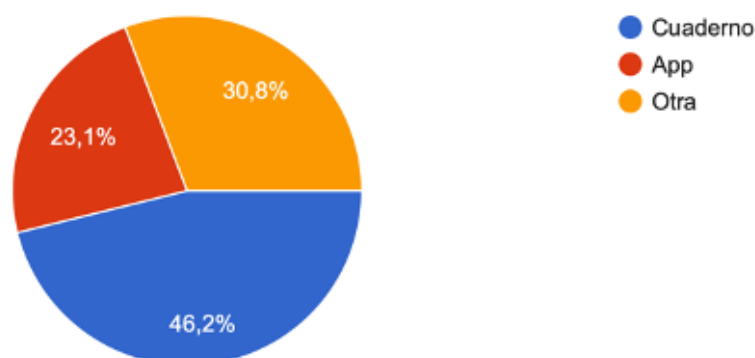
Nombre de empresa	Ubicación	Servicios	Página web
Pro Trade Chile	Las Condes	Conferencias multilingües, Interpretación Virtual	protradeinfo@protradechile.cl
Servicios De Traducción E Interpretacion Medina Y Compañia	Vitacura	Traducción, Interpretación	No tiene
Cromwell Traducciones	Las Condes	Traducción de documentos	www.cromwell-traducciones.com
Servicios De Traducción E Interpretacion Francisco	Las Condes	Traducción, Interpretación	No tiene
vespervanabel	Las Condes	Traducción, Interpretación	www.vespervanabel.com
Isabel Traducciones	Las Condes	Traducción	No tiene
Integral Traducciones - Interpretación Simultánea	Recoleta	Traducción, Interpretación	integraltraducciones99.webnode.cl
SOS IDIOMAS Traducción Simultánea	Providencia	Interpretación simultánea	No tiene
Ck Traducciones	Providencia	Traducción, Interpretación	www.cktraducciones.cl
Traducción creole	Maipú	Traducción, Interpretación	No tiene
Traducciones Padilla	Providencia	Traducción, Interpretación	traduccionespadilla.com

Encuesta a consultores:

Se realizó una encuesta a 13 consultores que trabajan de intérprete y traductores para entender sus inquietudes y necesidades. Inicialmente se hizo una reunión con tres intérpretes para identificar las áreas que son de importancia para la profesión y posteriormente se realizó una encuesta con estas inquietudes para poder entender de forma gráfica los puntos más claves.

Utilizas un cuaderno o aplicación

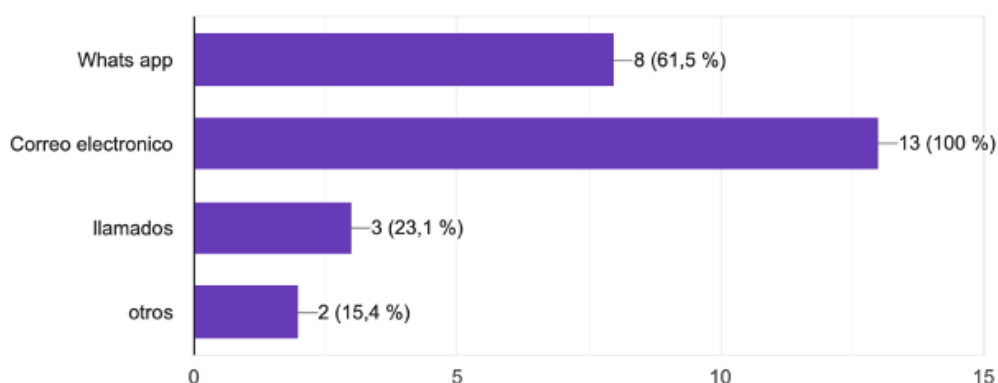
13 respuestas



Visualizando la gráfica anterior, podemos identificar que una gran porción de la muestra (46,2%) utiliza un cuaderno como calendario para organizar sus trabajos.

Que métodos prefieres para comunicarte con tus clientes?

13 respuestas



En esta grafica podemos identificar que los consultores de interpretación y traducción se comunican mayoritariamente por correo electrónico, utilizando como segundo método WhatsApp, lo que muestra que se ha acostumbrado el método de comunicación por medios tecnológicos de mensajería.

Cuéntanos tu peor experiencia en comunicación con un cliente

10 respuestas

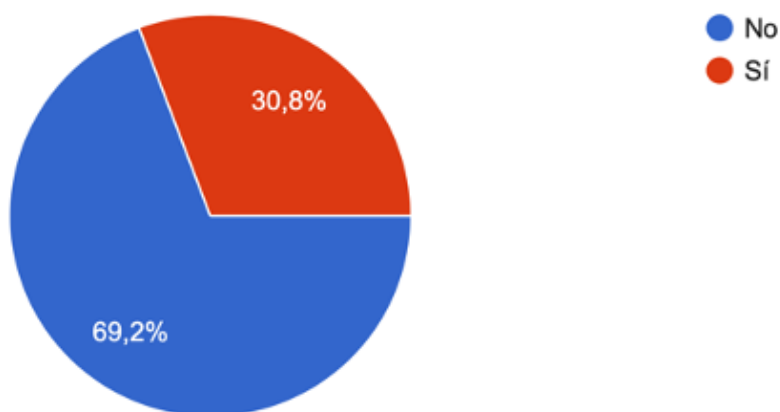
- Se les olvidó avisarme del evento
- Quando se tardan mucho en responder o no me dice que ya contrataron a alguien más y yo sigo esperando su respuesta.
- El equipo técnico que estaba en el evento me sentó a la par de un parlante y eso género que no escuchará bien en mis audífonos y género ecos en la traducción
- N/a
- Ser contratada por una agencia subcontratada por promotor de eventos que no saben del contenido y necesidades específicas del cliente que requiere la interpretación
- Que jamas contestaron de regreso
- Trabajo hecho de más por malas instrucciones del cliente
- El cliente que no da información
- N/A
- Hice un trabajo para una emeresa de traducción. Se les olvidó que me lo pidieron. Le pidieron a otro, lo hizo y le pagaron y no a mi. Por su desorden, yo pagué su error.

En la encuesta anterior, podemos observar las diferentes problemáticas que los intérpretes sufren por falta de comunicación, cabe destacar falta de calendario para programar de forma

efectiva el día del evento, comunicar información apropiada antes del evento para la preparación del consultor y poca comunicación efectiva con cliente.

Tienes tus propios equipo para eventos de interpretación?

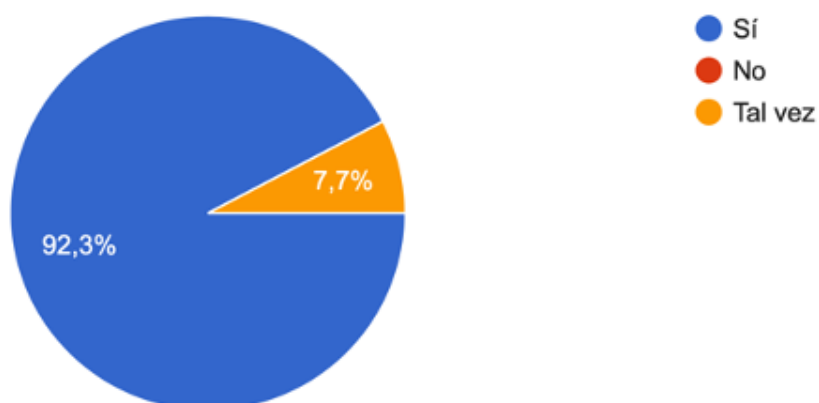
13 respuestas



En la gráfica anterior, nos muestra que, en el caso de haber eventos presenciales con necesidad de interpretación, la mayoría de intérpretes no tienen equipo propio para poder ofrecer a sus clientes.

Estarías dispuesto a trabajar con equipo de otra empresa?

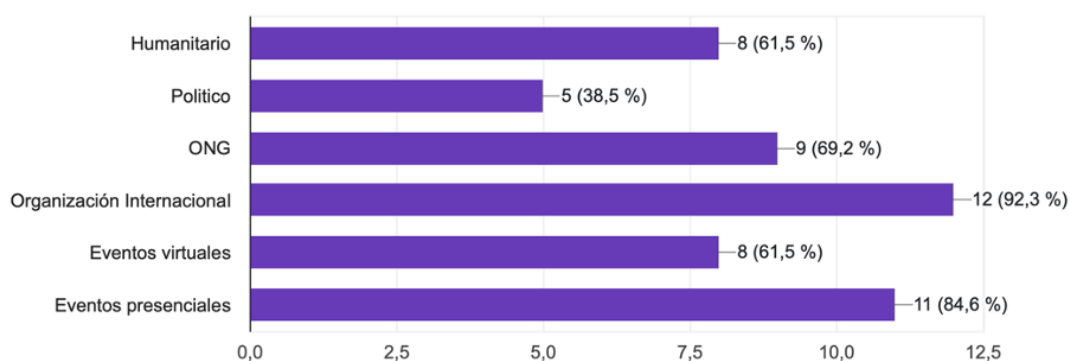
13 respuestas



En un 92,3% de los intérpretes están dispuestos a trabajar con equipos arrendados, importante mencionar que no existe la opción (no) en este gráfico.

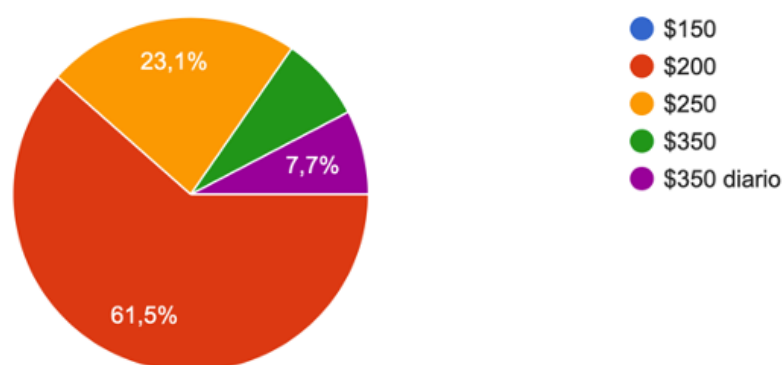
Que tipo de industria /trabajos te agrada trabajar mas?

13 respuestas



Cuanto es lo minimo que estas dispuesto a ser pagado por un evento?

13 respuestas



En esta gráfica, podemos identificar que un 65% de los intérpretes están dispuestos a prestar sus servicios de dos horas por \$200 dólares.

Capítulo IV: Desarrollo de visión, misión y modelo Canvas.

Vision

Ser la plataforma líder en Chile que conecta de manera eficiente a intérpretes y traductores altamente calificados con empresas, organizaciones y gobiernos, permitiendo una comunicación efectiva en todos los idiomas y facilitando la colaboración global.

Misión

"Facilitar la comunicación y comprensión en un mundo multicultural y globalizado, brindando soluciones de interpretación y traducción excepcionales que impulsan el éxito de nuestros clientes. Nos esforzamos por empoderar a intérpretes y traductores independientes,

ofreciéndoles oportunidades de crecimiento profesional y promoviendo la diversidad lingüística y cultural en Chile."

Valores

Excelencia: Buscamos la excelencia en cada aspecto de nuestros servicios, desde la selección de intérpretes y traductores hasta la satisfacción del cliente. Nos esforzamos por ofrecer resultados de alta calidad en todo momento.

Compromiso con la Comunidad: Valoramos y respetamos la diversidad cultural y lingüística de América Latina. Nos comprometemos a promover la inclusión y a contribuir positivamente a las comunidades a las que servimos.

Innovación: Abrazamos la tecnología y la innovación como herramientas para mejorar constantemente nuestros servicios. Buscamos soluciones creativas y eficientes para satisfacer las cambiantes necesidades de nuestros clientes.

Confidencialidad y Ética: Mantenemos los más altos estándares de ética y confidencialidad en todas nuestras interacciones. Protegemos la privacidad y los datos de nuestros clientes y colaboradores.

Colaboración: Fomentamos un entorno de colaboración y apoyo mutuo entre intérpretes, traductores y clientes. Creemos en el poder de trabajar juntos para lograr resultados excepcionales.

Descripción del Servicio:

Nuestra empresa se dedica a proporcionar servicios de interpretación y traducción de alta calidad en Chile, tanto de manera presencial como por video conferencias. Conectaremos a intérpretes y traductores altamente calificados con empresas de salud, organizaciones civiles y las distintas áreas de gobierno que necesitan comunicarse efectivamente en diversos idiomas. Nuestros servicios abarcan principalmente las empresas privadas, las organizaciones civiles y las distintas áreas del gobierno. Utilizamos tecnología avanzada para facilitar la colaboración y garantizar resultados precisos y oportunos.

Otro servicio importante será el de arriendo de transmisores, receptores, cabinas. Todo esto monitoreado por un técnico que se preocupara de que no exista ningún problema a la hora de la traducción presencial.

Tipos de traducción:

- Interpretación simultanea Presencial
- Interpretación Online
- Interpretación consecutiva presencial
- Whispering
- Traducción
- Edición de Documentos

Objetivos Estratégicos

1. Aumentar el número de intérpretes y traductores en nuestra plataforma en un 20% anual, manteniendo altos estándares de calidad.
2. Incrementar la satisfacción del cliente a través de una mejora continua de la experiencia del usuario y una atención al cliente excepcional.
3. Desarrollar alianzas estratégicas con Hospitales y Clínicas, agencias gubernamentales y organizaciones civiles para asegurar flujos de trabajo constantes.
4. Implementar tecnologías de traducción automática y aprendizaje automático para mejorar la eficiencia y la precisión de nuestros servicios.
5. Contar con equipamiento de vanguardia y de calidad para los eventos presenciales.
6. Y en un futuro, expandir nuestra presencia en América Latina, estableciendo una base sólida en al menos tres países después del 4 año de operaciones en Chile.

Estrategia Empresarial:

Nuestra estrategia se basará en proporcionar servicios de interpretación y traducción de alta calidad, aprovechando la diversidad lingüística y cultural y de tratados internacionales que existen en Chile. Buscaremos ser reconocidos por nuestra excelencia, innovación y compromiso con la comunidad. Nos enfocaremos en la calidad del servicio y la adopción de tecnologías avanzadas para mantenernos competitivos en el mercado.

Análisis Interno (Modelo de Valor):

Utilizamos un modelo de valor centrado en la calidad, la confiabilidad y la eficiencia. Nuestros intérpretes y traductores son rigurosamente seleccionados y evaluados para garantizar la excelencia en la comunicación multilingüe. Además, ofrecemos una plataforma tecnológica fácil de usar que agiliza el proceso de solicitud y entrega de servicios.

Análisis FODA:

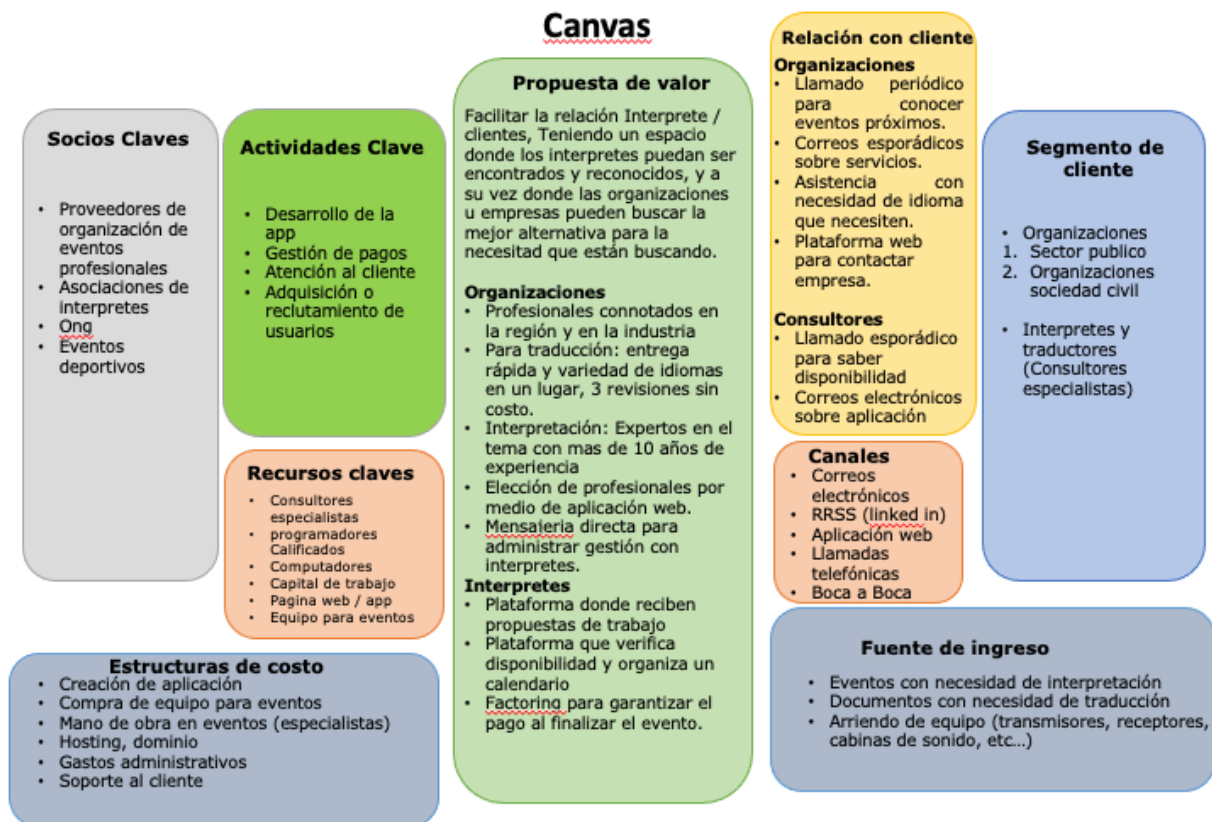
- **Fortalezas:** Excelencia en la selección de intérpretes, plataforma tecnológica avanzada, diversidad de idiomas, alianzas estratégicas.

- **Oportunidades:** Crecimiento del mercado chileno, demanda creciente de servicios multilingües, avances tecnológicos.
- **Debilidades:** Competencia intensa, necesidad de inversión en tecnología, riesgo de fluctuaciones en las tasas de cambio.
- **Amenazas:** Cambios políticos y regulaciones legales, competidores establecidos, avance de tecnologías de traducción automática.

Ventajas Competitivas:

- **Tangibles:** Ser una plataforma tecnológica avanzada, contar con alianzas estratégicas sólidas y tener una amplia gama de idiomas.
- **Intangibles:** tendremos una reputación de calidad y confiabilidad, contaremos con una comunidad diversa de intérpretes y traductores, y tendremos un fuerte enfoque en la responsabilidad social empresarial.

Modelo Canvas



Capítulo V: Estrategia de marketing

Nuestra estrategia de marketing se va a centrar en 2 grandes mercados. El primero y más importante es en la atracción de traductores e intérpretes. Y el segundo en nuestro mercado de venta objetivo. Que se han definido como prioridad las organizaciones de la sociedad civil, organizaciones internacionales y gubernamentales, pero que podría ser todo aquel que necesite del servicio de interpretación y traducción. Pero nuestro foco comunicacional estará dirigido a estos 3 tipos de clientes.

En términos de comunicación, el foco estará puesto en poder generar reuniones, talleres o charlas, presenciales o virtuales, con organizaciones que necesiten del servicio, y webinars o charlas mostrando las características y beneficios que tendrá ser parte de la aplicación. Esto enfocado en nuestro “cliente interno”.

Dada la naturaleza de nuestro proyecto, la presencialidad y reuniones serán claves, principalmente para mostrar cómo funciona la app. Y en lo digital las inversiones digitales serán más acotadas y controladas a través de las plataformas donde la inversión se monitorea permanentemente, logrando tener estadísticas y resultados rápidos que nos permitirán ser flexibles con los posibles cambios en el mercado. Principalmente Instagram, LinkedIn y publicidad de Google ads.

Objetivo de marketing

Objetivo general

Llegar a ser conocidos y reconocidos por nuestro público objetivo, ser una empresa confiable y profesional de interpretación enfocada en las organizaciones de sociedad civil, organizaciones internacionales y gubernamentales

Objetivos específicos

Generar alianzas y acercamientos con la mayor cantidad de instituciones que tengan la necesidad del servicio de interpretación y traducción. Esto en base a reuniones, ferias, eventos, webinars o plataformas de contacto. Esto tanto para nuestro mercado objetivo como hacia nuestro cliente interno. La gran diferencia ser el mensaje entregado.

Además generaremos campañas publicitarias pagadas en redes sociales que nos permitan ser más visibles como marca y aumentar número de seguidores. Empujaremos las campañas en redes sociales (LinkedIn e Instagram) la inversión en Google ads para llevar incentivar la descarga de la aplicación y/o llevar el tráfico a nuestra página web y perfil de redes sociales.

Definición del target / Segmento objetivo

Existen dos segmentos de clientes los cuales son por una parte los consultores de interpretación, a los cuales la forma de contactarlos será por redes sociales y llamadas telefónicas y el segundo segmento son organizaciones internacionales, gestores de conferencias gubernamentales u organizaciones de sociedad civil, las cuales los canales son LinkedIn, llamados telefónico y reuniones presenciales.

Canales de comunicaciones: llamados frecuentes a intérpretes y traductores para incentivar su inscripción en la app, expresando los beneficios de la aplicación como será la mejor vitrina para ser vistos por las empresas que necesiten el servicio, el beneficio de ser pagado a más tardar 5 días de finalizado evento, comunicación rápida con cliente y no preocuparse por conseguir el equipamiento necesario para el servicio.

Plan de marketing

Nuestro plan de marketing será con foco en comunicación directa con las organizaciones y empresas que buscan el servicio además de una fuerte activación digital. Estará dividido en tres pilares vitales para su óptimo rendimiento, es decir, adicional al desarrollo de la APP, se creará un sitio web para que nuestro público objetivo nos pueda encontrar a través de los distintos motores de búsqueda que existen en la web. Este sitio estará en la plataforma de Shopify, la cual es gratuita y tiene las herramientas necesarias para el desarrollo de nuestro proyecto. Incluidos un carrito de compras para poder contratar los servicios por la página y no solo por la app.

Lo primero será planificar 2 “lanzamientos” de la app. La primera presentación será para todos los intérpretes y traductores registrado en el Colegio de traductores e intérpretes de Chile (Achit). A ellos les mostraremos cómo funciona la app y cuáles serán todos los beneficios de poder ofrecer sus servicios en esta aplicación. Y la segunda será con las organizaciones y empresas civiles claves en el mercado para poder mostrar los beneficios y el funcionamiento de la página.

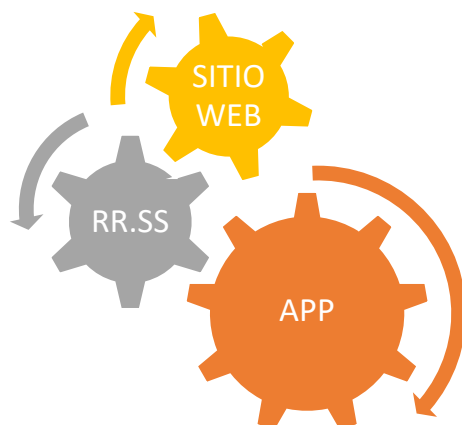
Por la parte digital tendremos el siguiente desarrollo. Para el sitio se trabajará con estrategia SEO, utilizando palabras claves para mejorar la posición de nuestra página web a nivel orgánico (sin pago) el desarrollo del contenido del sitio también será en esta misma línea para que los algoritmos de Google nos posicionen de mejor forma, ya sea por estructura del sitio y por formatos de contenido estratégico, donde se hará estudio de palabras claves. Adicional a esto invertiremos en sitios webs de interés de nuestro público objetivo para pagar por banners que estén linkeados a nuestro sitio web y de esta forma aumentar tráfico lo que en consecuencia generara contactos de clientes interesados en nuestro servicio o que interactúen directamente en nuestra app.

Dentro de la estrategia de pagos SEM, adicional al pago de banners en sitios estratégicos, se pagará por anuncios en Google ADS Y META (Instagram y Facebook), estas campañas de publicidad, son flexibles y accesibles a cualquier presupuesto ya que se pueden invertir cualquier monto. En la creación de estas campañas se puede hacer la segmentación del público, para este caso utilizaremos de forma inicial Chile, hombres y mujeres de entre 25 y 70 años. Para obtener estos prospectos las campañas son creadas con formulario de contacto para poder recibir la información del cliente y realizar el contacto a través de nuestra área comercial.

Para poder medir el éxito de la inversión realizada, se hará a través de los mismos KPIS, que nos entregan estas plataformas, donde se puede ver el comportamiento de la campaña de forma inmediata, entregando vistas tales como: cantidad de impresiones diarias (las veces que se ve la publicación), clics en el sitio web, tiempo de navegación en él, cantidad de contactos interesados en nuestros servicios, costo por leads, entre otros; los cuales nos permitirá hacer los ajustes necesarios en el presupuesto y en la estrategia de marketing digital.

El Calendario de implementación de esta propuesta se organizará de forma mensual de acuerdo al comportamiento de las inversiones iniciales y los contactos que se logren, para ir modificando según sea necesario. Para empezar lo más recomendado es hacer la misma inversión mensual durante los tres primeros meses, así las campañas alcanzan una maduración y aprendizaje óptimos. Luego se irán modificando los montos de inversión, segmentación y tipo de gráficas, formato y preguntas del formulario etc.

En este caso nuestra Propuesta de valor es prácticamente única en el mercado, ya que al realizar estudios de la situación actual el proyecto nace de la necesidad de que existe muy pocos entes en este servicio y de la forma integral en que lo proponemos.



Presupuesto de marketing

PRESUPUESTO MARKETING			
MEDIO	FORMATO	UBICACIÓN	INVERSION
Campaña ADS Redes sociales	Generación de Leads o prospectos con formulario	Digital	\$ 250.000
Creación de sitio web	Shopify	Digital	\$ 250.000
Envío de Mailing masivo	Mail	Digital	\$ 100.000
Banners estratégicos	Sitios webs de interés del target objetivo	Digital	\$ 200.000
			\$ 800.000

Capítulo VI: Plan de operaciones

Mapa de procesos de la empresa

La primera parte del proyecto consistirá en la investigación y desarrollo de la aplicación. Para lograr esto se necesita diseñar y establecer los estándares de ésta. Esto significa, desarrollo de experiencia de uso UX, interfaz de usuario UI, selección de plataforma, seguridad y privacidad y desarrollo de prototipos. Esto será realizado por uno de los dueños, Diego Ruano y por un programador. Posteriormente generará un plan de marketing digital, una proyección de ventas, un cálculo del equipo necesario para llevar a cabo el proyecto y un análisis financiero. El costo total de la aplicación estará en los \$3.504.350.

La segunda etapa, una vez que se tenga lista la aplicación, será poder contar con la oferta de traductores e intérpretes. Cabe destacar que para los eventos presenciales además tiene que haber una cantidad de técnicos dependiendo de los requisitos del evento. De 0 – 10 equipos arrendados, se necesita un técnico. De 11 – 20 dos técnicos y de 20 – 150 tres técnicos. Tendremos solo 1 técnico contratado que tendrá sueldo mínimo. Los demás serán contratados solo por el evento puntual. La actividad de los técnicos es enseñar a las personas a utilizar los receptores y transmisores, gestionar la entrega y devolución de los equipos, pruebas de sonido y reparación en caso de problemas técnicos. En caso de ser un evento online, habrá solo un técnico de sonidos gestionando la llamada por zoom.

Se mantendrá el jefe de proyecto TI en caso de ajustes o arreglos en el diseño de la aplicación, también se mantiene el contacto con el programador. Pero este será un consultor el cual hará revisiones cada 6 meses en el caso de un problema con la aplicación o actualización de ella, solo en caso de que se necesite.

Tipo de empresa: Sociedad por acciones; Socios: 3.

Código de actividad económica: 726000 – Empresa de servicios integrales de informática.

Ubicación: Isidora Goyenechea 2800, of 2345, las condes, región metropolitana. Oficinas compartidas donde solo administradores y sala de reuniones será utilizado.

Tamaño de la empresa: La empresa conciste de 3 socios, cada uno tiene experiencia en un área clave para el desarrollo del proyecto.

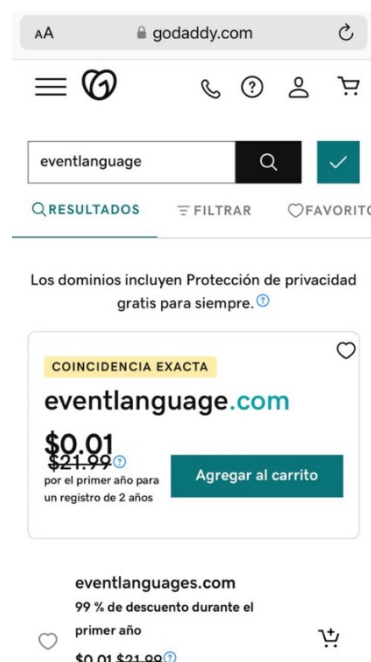
Diego Ruano: Diseñador e interprete

Raimundo Ortiz: Marketing Digital

Alejandro von Muhlenbrock: Gerente de cuentas

Propuesta de valor: Facilitar la relación Interprete / clientes. Teniendo un espacio donde los interpretes puedan ser encontrados y reconocidos, y a su vez donde las organizaciones u empresas pueden buscar la mejor alternativa para la necesidad que están buscando.

Nombre de la empresa: Event Language



Actividades de implementación

Las acciones de implementación se realizarán de forma mensual dentro de un periodo de un año.

	2024											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESARROLLO DE APP												
Diseño	X											
Pruebas		X	X									
Lanzamiento				X								
OPERACIÓN												
Reclutamiento				X	X	X	X	X				
MARKETING												
Publicidad							X	X	X	X	X	X
KPI								X	X	X	X	X

Área de personas

Para este proyecto, creemos que la estructura debiera ser liviana y horizontal. El foco estará enfocado en contar con técnicos y desarrolladores de la app, en el área de marketing para hacer la estrategia comunicacional y poder llegar a los potenciales clientes y por último el equipo de intérpretes y traductores, que no serán parte de la estructura de colaboradores, pero si tendrán que estar debidamente registrados y contarán con beneficios por estar dando sus servicios en la aplicación.

En un inicio la estructura debiera contar con los siguientes cargos:

Socios Fundadores / CEO

Líderes del proyecto. Desempeñarán papel clave en la visión estratégica del proyecto, la toma de decisiones y la supervisión general. Los socios fundadores serán 3, que tendrán que liderar y desarrollar parte de los cargos mencionados a continuación. 2 trabajaran en la operación y uno será el que aporte el capital. El cargo de CEO será ocupado por el jefe de proyecto para los primeros 4 años de proyecto.

Desarrolladores / Equipo Técnico:

Esta área será una de las claves en la estructura. Será la encargada de crear, diseñar y ejecutar la app. Y luego de que esté en funcionamiento de nutrirla, hacer mejoras continuas en la app, viendo que no se caiga y que todos los procesos funcionen. Que la usabilidad en términos de contratación, medios de pago, reserva de intérpretes, selección de fechas y horas, funcione de la forma más fácil para el usuario que quiera contratar el servicio., En la primera etapa este cargo será desarrollado por 1 HeadCount. Uno de los socios liderara el área y contara además con un programado es.

Especialista en Marketing Digital:

Un especialista en marketing digital es esencial para la promoción de la aplicación. Esta persona se enfocaría en estrategias de adquisición de usuarios, publicidad en línea y gestión de redes sociales. Este cargo será desarrollado por 1 HeadCount, y será uno de los socios quien se haga cargo en el corto / mediano plazo.

Atención al Cliente

Desde un inicio es importante contar con alguien que maneje las consultas y problemas de los usuarios, garantizando una excelente atención al cliente. Este es un cargo de alta demanda en las aplicaciones, por esta razón se contará con 1 HeadCount en esta área. Y se evaluará el ingreso de un segundo HeadCount a partir del 3 año.

Intérpretes y Traductores:

Los intérpretes y traductores serán la parte fundamental de la plataforma. Aunque no sean empleados, estableceremos relaciones con ellos como colaboradores y asegurarse de que estén debidamente registrados y verificados en tu plataforma. La cantidad de intérpretes y traductores no será fija, pero se ha evaluado partir con un rango entre 10 y 16 traductores y llegar a al redor de 30 para el último año.

Colaboradores Externos:

Se considerará trabajar con profesionales independientes o contratistas para tareas específicas. Estos cargos serán un freelance como diseñador gráfico, un asesor legal externo y un asesor financiero. Se ira evaluando según la necesidad del proyecto.

Socios Estratégicos:

No se descarta poder evaluar posibles asociaciones con organizaciones de intérpretes y traductores existentes u otras empresas relacionadas con la industria de la interpretación y traducción.

Descripciones de Cargo

Es muy importante tener definido cuales seran los roles y responsabilidades de los cargos mencionados anteriormente. Para esto definiremos las siguientes descripciones de cargo para cada uno de los cargos.

- CEO

Descripción de Cargo: Socios/CEO serán los líderes principales y visionarios del proyecto. Este individuo es responsable de:

- Establecer la visión estratégica
- Las metas del proyecto
- Tomar las decisiones claves.
- Supervisar todas las operaciones y actividades
- Trabajar en la planificación estratégica y la gestión de recursos
- Colaborar con los otros miembros del equipo para llevar a cabo la visión del proyecto.
- Principales responsables de buscar financiamiento y recursos para el proyecto y de establecer asociaciones estratégicas.

Este cargo tendrá un salario modesto, enfocándose en la inversión de capital del proyecto. En su lugar, recibirá una participación en las ganancias o acciones de la empresa a medida que el proyecto crece.

- Desarrollador / Equipo Técnico

Descripción de Cargo: Serán los responsables de

- Desarrollo y mantenimiento de la aplicación.

- Programación, creación y mejora de características, la solución de problemas técnicos y la garantía de que la aplicación funcione sin problemas.
- Participar en la planificación de productos y en la toma de decisiones técnicas.

El salario de un desarrollador dependerá de su experiencia y ubicación geográfica. En un inicio se contratará full time para no tener riesgos en la operación

- **Especialista de Marketing Digital**

Descripción de Cargo: El Especialista en Marketing Digital se enfocará en

- Promoción y el crecimiento de la aplicación.
- Planificación y ejecución de estrategias de marketing en línea, publicidad en redes sociales, adquisición de usuarios, optimización de motores de búsqueda (SEO) y gestión de contenido.
- Realizar análisis de datos para evaluar el rendimiento de las estrategias y ajustarlas según sea necesario.

El sueldo de este cargo será una parte fija, y un variable determinado por la cantidad de clientes que llegan a visitar la app y cuantos se convierten en clientes.

- **Atención al Cliente**

Descripción de Cargo: El Representante de Atención al Cliente es la primera línea de comunicación con los usuarios de la aplicación. Este rol implica:

- Responder preguntas de los usuarios, resolver problemas técnicos, proporcionar asistencia en el uso de la aplicación y recopilar comentarios para mejorar la experiencia del usuario.
- La atención al cliente juega un papel crucial en la satisfacción del cliente y la retención de usuarios.

El sueldo será en parte fijo y en parte variable. Y la parte variable dependerá del nivel de satisfacción de respuesta de los usuarios

- **Intérpretes y Traductores**

Los intérpretes y traductores no serán parte de la estructura de cargos de la empresa. Pero dado que son la “materia Prima” de la operación es importante saber los costos asociados que tendrán. Estos costos asociados se detallarán más adelante en la planificación financiera, pero debieran contar con seguros.

Los intérpretes y traductores a menudo cobran por proyecto o por hora, y sus tarifas pueden variar según la experiencia, la lengua y la industria.

Políticas de la Empresa

Este proyecto es de baja envergadura, pero tiene que tener clara cuáles son las políticas las cuales tiene que tener clara la organización para tener un funcionamiento ordenado y ético en la empresa. Son varias las políticas a considerar, pero mencionaremos las que creemos más relevantes.

Política de privacidad de datos: Se debe cumplir con las leyes de privacidad de datos aplicables.

Política de Seguridad de la Información: La información de los intérpretes y traductores estará protegida y solo se mostrará información relacionada a la contratación.

Política de Uso Aceptable: Se normará el comportamiento apropiado, el contenido permitido y las sanciones por mal uso.

Política de Contratación y Adquisición de Talentos: Describe los procedimientos para contratar y retener a empleados, incluyendo la igualdad de oportunidades, el proceso de entrevistas y las condiciones laborales básicas.

Política de Propiedad Intelectual: Todos los códigos del software, el contenido de la app y los diseños quedaran registrados bajo el Rut de la empresa, lo que servirá en un futuro como una ventaja competitiva.

Política de Atención al Cliente y Resolución de Problemas: Se establecerán pautas para el manejo de consultas y problemas de los usuarios y se abordarán de manera eficaz y con empatía.

Política de Propiedad de Equipos y Recursos: El normara el mal uso y perdida de activos físicos. Se normará cómo se deben utilizar y mantener los activos de la empresa.

Cultura Organizacional:

Nuestra Cultura organizacional se basará en 3 pilares fundamentales.

La Transparencia y Ética: Informando siempre a los colaboradores cuales son los modelos de conducta y que es lo que está haciendo la organización

La Innovación: Enfocados siempre en la mejora de procesos. Como las cosas se pueden ir haciendo mejor.

El desarrollo de talentos: Clave para el éxito de esta organización, potenciaremos el desarrollo de carrera de cada talento dentro de la empresa

Enfoque hacia el Cliente; Todo lo que se piense dentro de la organización, el centro de ese pensamiento será el cliente.

Presupuesto de Recursos Humanos

	SUELDOS 2024				SUELDOS 2025				SUELDOS 2026				SUELDOS 2027			
	Líquido Mes	Sueldo Bruto	Meses año	Total Año	Líquido Mes	Sueldo Bruto	Meses año	Total Año	Líquido Mes	Sueldo Bruto	Meses año	Total Año	Líquido Mes	Sueldo Bruto	Meses año	Total Año
I. Marketing ACCIONISTA	200.000	240.000	12	2.880.000	208.000	249.600	12	2.995.200	216.320	259.584	12	3.115.008	224.973	269.967	12	3.239.608
I. Proyecto y TI /CEO ACCIONISTA	200.000	240.000	12	2.880.000	208.000	249.600	12	2.995.200	216.320	259.584	12	3.115.008	224.973	269.967	12	3.239.608
I. TI ACCIONISTA	-	-	12	-	-	-	12	-	-	-	12	-	-	-	12	-
TI 1	600.000	720.000	12	8.640.000	624.000	748.800	12	8.985.600	648.960	778.752	12	9.345.024	674.918	809.902	12	9.718.825
Tecnico 1	-	-	12	-	-	-	12	-	650.000	780.000	12	9.360.000	676.000	811.200	12	9.734.400
Tecnico 2	-	-	12	-	-	-	12	-	650.000	780.000	12	9.360.000	676.000	811.200	12	9.734.400
Servicio al cliente 1	600.000	720.000	12	8.640.000	624.000	748.800	12	8.985.600	648.960	778.752	12	9.345.024	674.918	809.902	12	9.718.825
Servicio al cliente 2	-	-	12	-	-	-	12	-	650.000	780.000	12	9.360.000	676.000	811.200	12	9.734.400
	1.600.000	1.920.000		23.040.000	1.664.000	1.996.800		23.961.600	3.680.560	4.416.672		53.000.064	3.827.782	4.593.339		55.120.067

Analisis Financiero

Objetivo Financiero

El objetivo financiero principal será poder generar un flujo de efectivo positivo y aumentar gradualmente la rentabilidad en estos 4 años de proyecto. El foco será generar rentabilidades al segundo año. Y un segundo objetivo será poder lograr una rentabilidad después de impuestos de sobre el 5%.

Algunos supuestos para el análisis de la factibilidad financiera serán:

- Evaluación a 5 años plazo
- Método de depreciación de los activos lineal por los 5 años.
- Tasa de descuento del proyecto 10,4% calculado por modelo CAPM (análisis a continuación)

- Proyecto sin deuda y financiado completamente por aporte de capital de uno de los socios.

Cálculo de la tasa de descuento por modelo CAPM

Para este cálculo tomaremos como base la siguiente información que nos permitirá poder tener una tasa de descuento acorde al proyecto que se está evaluando.

- Rf: Tasa de bonos en pesos a 10 años del banco central al 31 de Agosto 2023. Valor: 5,77%
(https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_TASA_INTERES/MN_TASA_INTERES_09/TMS_15/T311)
- β : El beta de la industria de servicios para empresas y consumidores. Valor: 1,09
(https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html)
- $E(Rm) - Rf$: Prima de riesgo para el equity en Chile: Valor: 4,94%
(https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html)

Entonces con estos datos calculamos el costo de capital (K_e)

$$K_e = R_f + \beta \cdot (E(R_m) - R_f)$$

$$K_e = 11,15\%$$

Con el costo de capital ahora podemos calcular el costo medio ponderado o tasa de descuento

$$WACC = K_e \cdot T_e + (1 - T_c) \cdot K_d \cdot T_d$$

$$WACC = 10,4\%$$

Esta es la tasa que ocuparemos para descontar los flujos futuros y obtener el VAN del proyecto.

Proyección de Ventas

Para poder entender mejor el flujo de caja primero veremos la proyección de ingresos se basada en un análisis de venta mensual. Lo cual se proyectará después a los 12 meses.

	MENSUAL							
PROYECCION DE VTAS MES	Interpretación	Whispering	Traducción	Edición	Transmisores	Receptores	Cabinas	TOTAL
Costo Mínimo (2hrs) USD	\$ 215	\$ 350	\$ 0,080	\$ 0,050	\$ 10	\$ 7	\$ 50	
Horas mensuales	22	9						
Unidades prom. Mensual					32	880	8	
Palabras prom. mensual			75.000	60.000				
Ingreso Mensual USD\$	2.365	1.575	6.000	3.000	320	6.160	400	19.820
Tipo Cambio	850	850	850	850	850	850	850	
Ingresos Totales CLP\$	2.010.250	1.338.750	5.100.000	2.550.000	272.000	5.236.000	340.000	16.847.000

El cuadro muestra los montos en dolares como en pesos de un mes normal de funcionamiento de la app. Donde podemos ver que el ingreso mas importante sera el de arriendo de receptores y la traduccion de documentos. El ingreso de traductores esta dado en la necesidad de que cada invitado al evento necesite un transmisor. Se calcula un promedio de 110 personas por evento. Y en el area de traducciones se considera un traduccion de 75 mil palabras mensuales.

Siguiendo con la evaluacion ahora veremos los costos de cada uno de los servicios. Donde los 4 servicios de Interpretacion, Whispering, traduccion y edicion tienen una comision por ventas. Y el arriendo de transmisores, receptores y cabinas se calculo un Roi por el arriendo de cada uno.

	MENSUAL							
CUADRO DE COSTOS	Interpretación	Whispering	Traducción	Edición	Transmisores	Receptores	Cabinas	TOTAL
Costos unitarios USD					\$ 40	\$ 13	\$ 200	
Costo Total USD	\$ 2.247	\$ 1.496	\$ 5.280	\$ 2.640	\$ 224	\$ 2.710	\$ 280	\$ 14.877
Costo total CLP\$	\$ 1.909.738	\$1.271.813	\$4.488.000	\$2.244.000	\$ 190.400	\$2.303.840	\$238.000	\$12.645.790
ROI arriendo equipos					25%	56,0%	25,0%	

Gastos Administrativos

Los gastos de administración incluyen costos como mantenimiento de la aplicación, marketing (el 5% de las ventas), sueldos de los socios y otros servicios contratados. Se considera que estos gastos variaran según la venta, IPC y factores relevantes directos al negocio. Estos gastos se gestionan de manera eficiente para maximizar la rentabilidad. Además, para el cálculo del proyecto se asume la venta de los activos en el último año con un valor de 10% del valor de compra inicial.

	2024	2025	2026	2027	2028
Mantenimiento App	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Marketing (5% de la vta)	\$ 10.108.200	\$ 11.017.938	\$ 12.119.732	\$ 13.574.100	\$ 14.252.805
Sueldos	\$ 23.040.000	\$ 23.961.600	\$ 34.280.064	\$ 35.651.267	\$ 37.077.317
Servicios Contratados	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000
Depreciación activos	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088
Valor de Reventa activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.360.000

Inversión Inicial año 0: La inversión inicial en el año 0 es de \$61.940.672 millones de pesos, que se cubrirá con el aporte de uno de los socios. Esta inversión inicial considera la compra de los equipos, el desarrollo de la app mas 3 meses de capital de trabajo.

Activos y depreciación se verá mejor en los siguiente cuadros.

	Cantidad	Costo USD	Total USD	Total \$
Transistores	40	\$ 40	\$ 1.600	\$ 1.360.000
Receptores	1.000	\$ 12,40	\$ 12.400	\$ 10.540.000
Cabina	10	\$ 200	\$ 2.000	\$ 1.700.000
Total	1.050		\$ 16.000	\$ 13.600.000

Este cuadro nos muestra la compra del equipamiento necesario para el arriendo de transmisores y receptores utilizados en la interpretación y el whispering.

	2.024	2.025	2.026	2.027
Depreciación	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088

Y la depreciación se calculará en base al monto gastado en la aplicación de \$3.504.350 que se depreciará linealmente.

Estructura Patrimonial: El capital será proporcionado por uno de los socios, y los otros 2 serán parte de la operación del negocio. La estructura de % será la siguiente, donde el que aportará el capital se llevará el 40% de la ganancia. Los otros dos tendrán porcentajes iguales de 30%

Flujo del Proyecto

El flujo del proyecto muestra cómo los ingresos, los gastos y las inversiones afectan el flujo de efectivo neto a lo largo de los años. A continuación vemos el siguiente cuadro para ver los flujos a 5 años.

FLUJO DE CAJA PROYECTO

		2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		\$202.164.000	\$220.358.760	\$242.394.636	\$271.481.992	\$285.056.092
(+) Ingresos de la operación		\$202.164.000	\$220.358.760	\$242.394.636	\$271.481.992	\$285.056.092
(-) Costo de venta		\$151.749.480	\$160.854.449	\$170.505.716	\$180.736.059	\$191.580.222
Margen Bruto		24,94%	27,00%	29,66%	33,43%	32,79%
Ingresos netos		\$ 50.414.520	\$ 59.504.311	\$ 71.888.920	\$ 90.745.934	\$ 93.475.870

(-) Egresos		\$ 36.664.288	\$ 38.495.626	\$ 49.915.883	\$ 52.741.454	\$ 54.846.209
Mantenimiento App		\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Marketing (5% de la vta.)		\$ 10.108.200	\$ 11.017.938	\$ 12.119.732	\$ 13.574.100	\$ 14.252.805
Sueldos		\$ 23.040.000	\$ 23.961.600	\$ 34.280.064	\$ 35.651.267	\$ 37.077.317
Servicios Contratados		\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000
Depreciación activos		\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088
Valor de Reventa activos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.360.000

Utilidad Antes de Impuesto		\$ 13.750.233	\$ 21.008.686	\$ 21.973.037	\$ 38.004.480	\$ 39.989.660
Impuesto (27%)		\$ 3.712.563	\$ 5.672.345	\$ 5.932.720	\$ 10.261.210	\$ 10.797.208
Utilidad después de impuesto		\$ 10.037.670	\$ 15.336.341	\$ 16.040.317	\$ 27.743.270	\$ 29.192.452
Inversiones						
Depreciación		\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088	\$ 876.088
Aporte de los Socios	\$64.207.792					
Prestamos	\$ -					
(=) Resultado del Periodo (Flujo Caja)	-\$ 64.207.792	\$ 10.913.757	\$ 16.212.428	\$ 16.916.404	\$ 28.619.358	\$ 30.068.540
Flujo de caja escenario optimista (+10%)	-\$ 64.207.792	\$ 25.671.729	\$ 32.298.618	\$ 34.611.213	\$ 48.437.543	\$ 49.884.834
Flujo de caja escenario pesimista (-10%)	-\$ 64.207.792	-\$ 3.844.215	\$ 126.239	-\$ 778.404	\$ 8.801.172	\$ 8.266.645
	-\$ 64.207.792	\$ 7.962.163	\$ 12.995.190	\$ 13.377.443	\$ 24.655.721	\$ 24.913.921

Para entender un poco mas el flujo de caja analizamos la siguiente informacion.

- El proyecto tiene un Cagr de ventas de un 8,34%
- El margen bruto va subiendo por 2 razones. EL mix de producto cambia y se hace mas intensivo en el arriendo de equipos, y por que las ventas suben mas de lo que suden los gastos directos.
- Los gastos totales representan aproximadamente un 19% de la venta a lo largo de los años.
- En el año 2026 crece el gasto en personal principalmente para poder mantener la operaci3n dado el nuvel de ventas alcanzado.
- El VAN del proyecto es de \$9.151598 y la TIR de 14,99%. Esto significa que es un proyecto que dadas las proyecciones renta mas que la tasa de descuento calculado.
- Los escenarios optimistas y pesimistas nos muestran que este proyecto es bastante volatil y riesgoso. Dado que cualquier cambio en las ventas podrian significar que el proyecto ya no sea rentable.

	Optimista	Pesimista
VAN	74.291.967	- 57.199.498
TIR	44,09%	-27,09%

Balance General

Dentro de nuestro balance general el Aporte de capital inicial considera inversi3n en creaci3n de app, pago de profesionales a cargo del desarrollo gr3fico y operativo, adicional a eso consideramos compra de equipos necesarios para el funcionamiento 3ptimo del proyecto, considerando remuneraciones, arriendos de oficina, los que ser3n requeridos aproximadamente una vez al mes.

Dentro de la caja tambien incluimos inversi3n inicial en marketing digital la cual ser3 evaluada mes a mes de acuerdo al comportamiento del mercado.

Año 2024:

Activos		Pasivos	
Caja	\$ 64,207,792	Sueldos	\$ 23,040,000
Equipos	\$ 13,600,000	Arriendo Oficinas	\$ 2,000,000
(Depreciación equipos)	\$ 3,400,000		
App	\$ 3,504,350		
(Depreciación App)	\$ 876,088		
Total Activos	\$ 77,036,054	Total Pasivos	\$ 25,040,000
		Patrimonio	\$ 51,996,054

Conclusión

Con base en los resultados del análisis financiero, se puede concluir que el proyecto de interpretación y traducción muestra una TIR saludable del 14,99% y un VAN positivo de \$9.151.598.

Sin embargo, es muy importante tener en cuenta que cualquier cambio en las ventas podría impactar significativamente la viabilidad y rentabilidad del proyecto. Esto indica que el negocio es altamente sensible a las fluctuaciones del mercado y requiere una gestión cuidadosa de los ingresos y costos para mantener su rentabilidad.

A pesar de los riesgos asociados con el proyecto, creemos es importante destacar que la aplicación podría entregar un servicio más ordenado, claro, transparente y formal al mercado de interpretación y traducción. Lo que podría ser otro factor importante a bajarle los riesgos al proyecto.

En cuanto a los riesgos asociados por la sensibilidad del proyecto a los cambios de escenarios, sugerimos enfocar los esfuerzos de ventas en el arriendo de equipos de traducción, aprovechando la creciente demanda de soluciones flexibles y rentables para eventos multilingües.

Además, es crucial profundizar en las ofertas de traducción, ofreciendo servicios especializados y de alta calidad que atiendan las necesidades específicas de los clientes.

Y un factor muy importante será que tan rápido este proyecto implementa los cambios tecnológicos en el sector. Cada día más se ven interpretaciones vía zoom o web. Lo que por un lado expande el mercado de forma considerable, y segundo ahorra costos de implementación.

En resumen, a pesar de la naturaleza riesgosa del proyecto, existe un potencial significativo para ofrecer un servicio valioso y enriquecedor al mercado de interpretación y traducción. Al enfocarse en estrategias de venta específicas, como el arriendo de equipos, la profundización de las traducciones y la exploración de interpretaciones virtuales, el proyecto puede capitalizar las oportunidades emergentes y posicionarse como un líder en el sector en constante evolución.



17 oct 2023

Fecha

Secretaría de procesos y registro académico

Anexo n°3: Autorización única para toda memoria presentada en Universidad Gabriela Mistral

I. Detalle de la memoria

Nombre de los integrantes:

Diego Ruano
Raimundo Ortiz
Alejandro Von Mühlenbrock

Carrera / Magíster/Posgrado:

Ingeniería Comercial

Correo electrónico:

diego.ruano@ugm.cl

Título de la memoria:

Estudio de prefactibilidad
de aplicación bolsa de trabajo
para industria de intérpretes y traductores

Mención a la que opta (si tiene):

Profesor (es) guía(s):

profesor Orlando Rojas



Materias o descriptores:
Asignar conceptos específicos al tema desarrollado en la memoria (máximo 4)

Estudio de prefactibilidad
con estudio de mercado,
Desarrollo de producto y Análisis
financiero.

Fecha de entrega a biblioteca (día, mes, año):

17 / 10 / 2023

II. Autorización de publicación

Autorización para subir documentos digitalizados en el Repositorio Digital UGM

Autorizo a la Universidad Gabriela Mistral para incluir esta memoria en el repositorio digital de la universidad, con el fin de diseminarlo, almacenarlo y preservarlo, quedando disponible en texto completo y de libre acceso.

A considerar para la autorización de publicación de memorias en el repositorio digital

- **Si usted como autor o autores deciden autorizar.** El documento estará disponible en texto completo.
- **Si usted como autor o autores deciden usar embargo.** Consiste en establecer una cantidad de tiempo en que la publicación no estará en libre acceso; es una alternativa a la publicación inmediata. El tiempo de embargo consiste en 6 meses, 1 año o 2 años.
- **Si usted como autor o autores deciden no autorizar.** Se creará un documento con datos básicos **portada, tabla de contenido y resumen** (metadatos) y colocará esa información en el sitio web, tal como si fuese una referencia bibliográfica. Se indicará en el registro que el autor decidió no autorizar el acceso al documento en texto completo.

Firma de autorización por cada uno de los autores de la memoria



Uso de embargo	Autorización total	No autorizo

alejandro von Muhlenbrock

Indique período de tiempo de embargo:

6 meses ____ 1 año ____ 2 años ____