



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

PROYECTO PARA UNA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN ASESORÍAS SOBRE LA
LEY DE PENSIÓN DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE COPIAPÓ

Juana Claudia Fajardo Gómez.
Andrea Soledad Gómez Espejo.

Copiapó, Chile 2024.



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

PROYECTO PARA UNA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN ASESORÍAS SOBRE LA
LEY DE PENSIÓN DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE COPIAPÓ

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a lo requerido para obtener el título de
Ingeniera en Ejecución de Administración de Empresas

Profesora Guía: Mg. Mónica Padilla Romero.

Juana Claudia Fajardo Gómez
Andrea Soledad Gómez Espejo

Copiapó, Chile 2024.

ÍNDICE

RESUMEN	1
CAPÍTULO I	2
MARCO INTRODUCTORIO	2
1.1 Planteamiento del problema.	2
1.2 Problema central:.....	3
1.3 Objetivo General.....	5
1.4 Objetivos Específicos.	5
1.5 Justificación.	6
1.6 Alcance	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Consultora.....	8
2.2 Asesorías.....	16
2.3 Ley de pensión de alimentos.	18
CAPÍTULO III	22
METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo de Investigación.	22
3.2 Diseño y Enfoque.	23
3.3 Población y Muestra.	26
3.4 Técnica de recolección de datos.	29
CAPÍTULO IV	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1 Evaluación relacionada con el entorno competitivo	35
4.1.1 Identificación de la competencia.	36
4.1.2 Identificación de los valores de la competencia.	37
4.1.3 Identificación de la cantidad de demandas de pensión de alimentos existentes en la ciudad de Copiapó año 2023.....	38
4.2 Desarrollo de la encuesta.	40

4.2.1 Conclusión general del análisis de la encuesta.	59
4.3 Plan de comunicación externa de marketing.	60
4.3.1 Estrategias de marketing por publicidad radial.....	60
4.3.2 Estrategias de marketing con propaganda de logotipo.	61
4.3.3 Estrategia de marketing con página WEB.	63
4.4 Sistema de evaluación interna de la consultora.	64
4.4.1 KPI de volumen de atención mensual.....	64
4.4.2 KPI de calidad de atención.	65
4.4.3 KPI de retención y fidelización de clientes.....	66
4.4.4 KPI de eficiencia y rentabilidad.....	66
4.5 Estructura organizacional del proyecto.	67
4.5.1 Organigrama organizacional.	68
4.5.2 Estructura organizacional de una Sociedad por Acciones.	70
4.6 Capacitación interna.	72
4.6.1 Visión, Misión y Valores del proyecto de la consultora.	72
4.6.2 Capacitación interna para los colaboradores sobre los procedimientos, procesos y normativas legales relacionados con la ley de pensión de alimentos.	73
4.6.3 Asesoría a la comunidad de la ciudad de Copiapó, sobre los derechos y obligaciones establecidos por ley de pensión de alimentos.	75
4.7 Plan Financiero.	93
4.7.1 Datos del proyecto.	94
4.7.2 Presupuesto para el plan financiero de inversión inicial.....	96
4.7.3 Proyección de la producción.	98
4.7.4 Costos variables.	99
4.7.5 Costos fijos.....	99
4.7.6 Precio del servicio y el punto de equilibrio.	100
4.7.7 Proyección de ingresos mensuales.....	102
4.7.8 Inversión inicial.	103
4.7.9 Proyección de los costos totales.....	104
4.7.10 Flujo de caja.....	105
4.7.11 Estado de resultado.	106
4.7.12 Evaluación del proyecto, VAN, TIR y PR.....	107
CAPÍTULO V	113

CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116

ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura N° 1:Árbol de Problema.	3
Figura N° 2:Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada.	14
Figura N° 3:Norma ISO 9001 Gestión de calidad.	14
Figura N° 4:Arthur D. Little, la primera firma de consultoría estratégica internacional.	15
Figura N° 5:Ley N°2.675 sobre protección a la infancia desvalida.	20
Figura N° 6:Los económicos, radio Nostálgica.	60
Figura N° 7:Respuesta publicidad radial.	61
Figura N° 8:Logotipo y letrero promocional.	62
Figura N° 9:Página Web de Microsoft Sway.....	63
Figura N° 10:Estructura Organizacional.	68
Figura N° 11:Acceso a la oficina judicial virtual.....	80
Figura N° 12:Ingreso con clave única, o poder judicial.	81
Figura N° 13:Ingreso de demandas y escritos.	81
Figura N° 14:Opciones de escritos, según la causa.	82
Figura N° 15:Ingresar escrito.	82
Figura N° 16:Bandeja de escritos.	83
Figura N° 17:Escritos enviados.	83
Figura N° 18:Escritos pendientes.	84
Figura N° 19:Trámite fácil de la plataforma judicial virtual.....	87
Figura N° 20:Proceso de mediación.	89
Figura N° 21:Proceso de solicitud de una liquidación de pensión de alimentos.	91
Figura N° 22:Indicador de Evaluación VAN.	108
Figura N° 23:Indicador de Evaluación TIR.	110
Figura N° 24:Indicador de evaluación PR.....	111
Figura N° 25:Resultado período de recuperación.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Ingreso de causas por pensión de alimentos.	40
Gráfico N° 2: Sexo de los encuestados.....	42
Gráfico N° 3: Edad de los encuestados.	44
Gráfico N° 4: Conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos.....	45
Gráfico N° 5: Información sobre los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos.....	46
Gráfico N° 6: Fuentes de información sobre la ley de pensión de alimentos.....	48
Gráfico N° 7: Percepción de la información disponible.....	49
Gráfico N° 8: Información adicional sobre la ley de pensión de alimentos.	50
Gráfico N° 9: Experiencias personales o dificultades con la ley de pensión de alimentos.	52
Gráfico N° 10: Barreras para acceder a la información o asesoría.....	54
Gráfico N° 11: Interés de participar en asesorías informativas.	56
Gráfico N° 12: Ubicación preferida de la consultora.	57
Gráfico N° 13: Disposición a pagar por el servicio de asesoría.	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:Cantidad de muestra de la población.	27
Tabla N° 2:Fórmula de la población.....	28
Tabla N° 3:Identificación de la competencia.	36
Tabla N° 4:Precios por tipo de servicios.	38
Tabla N° 5:Estadística por ingreso de causas en materia de alimentos.....	39
Tabla N° 6:Total de encuestados.	41
Tabla N° 7:Sexo de los encuestados.....	42
Tabla N° 8:Resultados se distribuyen de la siguiente manera:.....	43
Tabla N° 9:Conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos.	45
Tabla N° 10:Información sobre los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos.....	46
Tabla N° 11:Fuentes de información sobre la ley de pensión de alimentos.....	47
Tabla N° 12:Percepción de la información disponible.....	49
Tabla N° 13:Información adicional sobre la ley de pensión de alimentos.	50
Tabla N° 14:Experiencias personales o dificultades con la ley de pensión de alimentos.	51
Tabla N° 15:Describe brevemente la dificultad que experimentó.....	53
Tabla N° 16:Barreras para acceder a la información o asesoría.....	54
Tabla N° 17:Interés de participar en asesorías informativas.	55
Tabla N° 18:Ubicación preferida de la consultora.	57
Tabla N° 19:Disposición a pagar por el servicio de asesoría.	58
Tabla N° 20:KPI de volumen de atención mensual.....	65
Tabla N° 21:KPI de calidad de atención.	65
Tabla N° 22:KPI de retención y fidelización de clientes.....	66
Tabla N° 23:KPI de eficiencia y rentabilidad.....	67
Tabla N° 24:Temas y características principales sobre la ley de pensión de alimentos.....	74
Tabla N° 25:Asesoría a la comunidad de la ciudad de Copiapó, sobre los derechos y obligaciones establecidos por Ley de Pensión de Alimentos.	76
Tabla N° 26:Leyes de pensión de alimentos y sus características.....	78
Tabla N° 27:Ley N°20.886 de Tramitación Electrónica:	79
Tabla N° 28:Plan financiero.	93
Tabla N° 29:Datos del proyecto.	94

Tabla N° 30:Identificación de la idea de negocio.....	95
Tabla N° 31:Presupuesto de inversión inicial.....	96
Tabla N° 32:Proyección de la producción.....	98
Tabla N° 33:Costo variable.....	99
Tabla N° 34:Costos fijos.....	100
Tabla N° 35:Precio del servicio y punto de equilibrio.....	101
Tabla N° 36:Proyección de ingresos mensuales.....	102
Tabla N° 37:Inversión inicial.....	103
Tabla N° 38:Proyección de los costos totales.....	104
Tabla N° 39:Flujo de caja.....	105
Tabla N° 40:Estado de resultado.....	106
Tabla N° 41:Resultado de flujo de caja aplicando actualización de saldos al 10% .	107
Tabla N° 42:Indicador de evaluación VAN (retorno).....	108
Tabla N° 43:Indicador de evaluación VAN (beneficio/costo).....	109
Tabla N° 44:Indicador de evaluación TIR.....	110
Tabla N° 45:Indicador de evaluación PR (período de recuperación).....	111

RESUMEN

En la ciudad de Copiapó, se identificó una problemática recurrente relacionada con el desconocimiento y la falta de cumplimiento de las obligaciones legales en materia de pensión de alimentos, las personas enfrentaban dificultades para entender la normativa vigente, lo que generó incumplimientos en los procesos judiciales.

La falta de información clara y accesible sobre los derechos y obligaciones asociados a la pensión de alimentos provocó una desventaja en el acceso a la justicia, afectando tanto a deudores como a beneficiarios, esta situación no solo tuvo consecuencias legales y financieras, sino que también generó un impacto social, especialmente en los sectores más vulnerables de la población.

En respuesta a la necesidad de información sobre pensión de alimentos, se propone una consultora especializada que busca reducir el desconocimiento en esta área, la consultora ofrecerá servicios de asesoría para brindar orientación precisa y confiable a la comunidad, a través de esta iniciativa se espera promover una mayor comprensión y cumplimiento de las normativas legales.

La consultora se convierte en una oportunidad de negocio, proporcionando soluciones adaptadas para la comunidad y ayudando a quienes necesitaban comprender y cumplir con sus responsabilidades legales en el ámbito de la pensión de alimentos, además, se dedica a fomentar la conciencia sobre la importancia de cumplir con estas obligaciones, promoviendo una mayor responsabilidad social.

CONSULTORA - ASESORÍAS - PENSIÓN DE ALIMENTOS

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

La falta de información clara sobre la ley de pensión de alimentos genera confusión tanto en quienes deben cumplir con la obligación como en quienes tienen derecho a recibirla, muchas personas desconocen los procedimientos, los criterios, y las sanciones por incumplimiento, lo que aumenta los conflictos legales, además, la información errónea agrava el problema, afectando las relaciones familiares y la confianza en las instituciones, abordar esta situación es clave para fomentar el cumplimiento voluntario, disminuir conflictos judiciales y proteger el bienestar de los alimentarios, asegurando que los derechos y deberes establecidos en la normativa sean comprendidos por todas las partes involucradas.

1.1 Planteamiento del problema.

La pensión de alimentos es un derecho fundamental reconocido en el ordenamiento jurídico chileno, diseñado para asegurar la subsistencia de los hijos e hijas ante situaciones de separación o divorcio de sus padres, sin embargo, en la práctica la gestión y cumplimiento de este derecho se enfrentan a diversas problemáticas que dificultan su efectividad y afectan negativamente a los beneficiarios.

En la ciudad de Copiapó, se ha observado un creciente número de casos relacionados con el incumplimiento de la pensión de alimentos, lo que no solo repercute en la calidad de vidas de los niños niñas y adolescentes, sino que también genera tensiones familiares y conflictos legales.

Ante este contexto, la consultora entrega servicios que incluye asesoría legal a la comunidad en la ciudad de Copiapó, con el fin de informar, empoderar y facilitar el cumplimiento de los derechos alimentarios, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las familias.

Este proyecto busca investigar y analizar las dificultades que enfrentan los habitantes en relación con la pensión de alimentos, para ofrecer soluciones efectivas a estas problemáticas.

En lo siguiente, se presenta el Árbol de Problemas, que permite analizar las causas y consecuencias relacionadas a la falta de acceso a la información sobre la ley de pensión de alimentos.

Figura N° 1:Árbol de Problema.



Fuente: Elaboración propia.

1.2 Problema central:

El problema surge porque el acceso a la información no es clara y precisa, lo que genera un desconocimiento de las obligaciones y derechos relacionados con las pensiones de alimentos, esta situación impacta tanto en el ámbito legal como en el cumplimiento de los deberes, afectando directamente a la comunidad de Copiapó.

Causas:

Ausencia de información clara y confiable: La comunidad no cuenta con fuentes accesibles ni oficiales que ofrezcan información precisa sobre las normativas, procedimientos y consecuencias legales de la pensión de alimentos.

Insuficiente concientización en la comunidad: La escasa información y sensibilización en la materia, lleva a que la comunidad no comprenda la relevancia del cumplimiento de estas obligaciones.

Falta de asesorías personalizadas y accesibles: La ausencia de servicios de asesoría accesibles y orientados a casos particulares limita la capacidad de las personas para actuar de manera informada en procesos legales y administrativos relacionados con la pensión de alimentos.

Consecuencias:

Toma de decisiones incorrectas y perjudiciales en procesos legales: La falta de información y asesoramiento adecuado provoca que las personas tomen decisiones equivocadas, afectando el desarrollo y resolución de los casos legales.

Menor cooperación y cumplimiento de las obligaciones de pensiones de alimentos: El desconocimiento y la falta de sensibilización reducen la disposición de las personas para cumplir con los pagos correspondientes, generando conflictos y retrasos.

Prolongación y complicación de los procesos legales relacionados con pensiones de alimentos: Los casos se vuelven más largos y complejos debido a la falta de información adecuada, lo que aumenta los costos y las dificultades para todas las partes involucradas.

1.3 Objetivo General.

Desarrollar un proyecto de una consultora que brinde asesoría integral sobre la ley de pensión de alimentos a la comunidad en la ciudad de Copiapó, mejorando el acceso a la información existente y promoviendo el cumplimiento de las normativas legales.

1.4 Objetivos Específicos.

- Realizar encuestas, identificando las principales necesidades que enfrentan las familias en relación con la ley de pensión de alimentos.
- Definir un plan de comunicación externa y un sistema de evaluación interna, que fortalezcan el reconocimiento de la consultora en el mercado.
- Diseñar la estructura organizacional, asegurando una operación eficiente y alineada con las necesidades del mercado, acompañada de un plan de capacitación constante del personal y colaboradores
- Establecer un sistema eficiente de gestión del flujo de caja que permita monitorear y controlar los ingresos y egresos de la consultora, asegurando la sostenibilidad financiera y optimizando la toma de decisiones.

1.5 Justificación.

La pensión de alimentos es un tema de gran relevancia social y legal en Chile, dado que involucra la garantía de derechos básicos para los niños, niñas y adolescentes, así como el bienestar de las familias en situaciones de separación o divorcio, sin embargo, a pesar de la existencia de un marco legal que regula estos temas, muchas personas y familias enfrentan dificultades en la obtención y cumplimiento de las pensiones de alimentos, lo que genera situaciones de vulnerabilidad y conflicto.

La falta de información y asesoría adecuada sobre los derechos y obligaciones relacionados con la pensión de alimentos ha llevado a un incremento en los casos de incumplimiento y malentendidos entre las partes involucradas, esto no solo afecta a los beneficiarios de la pensión, sino que también genera tensiones y disputas legales que podrían evitarse con una adecuada orientación y asesoramiento.

Este proyecto de la consultora sobre pensión de alimentos busca abordar esta problemática mediante servicios de asesoría legal para la comunidad de la ciudad de Copiapó, la consultora propone educar a las partes sobre sus derechos y deberes legales.

Este proyecto propone como iniciativa, mejorar el nivel de conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos, con el propósito de:

- El conocimiento y la comprensión de los derechos de los alimentarios, contribuyendo así al bienestar de las familias en Copiapó.
- Generar un impacto positivo en la comunidad, la consultora tendrá un enfoque inclusivo, atendiendo a diversas realidades sociales y económicas de la ciudad de Copiapó.
- Promover el cumplimiento legal, asesorando a los interesados sobre sus derechos y deberes, se espera que se incremente el cumplimiento de las pensiones de alimentos.
- La propuesta de la consultora no solo se justifica por la necesidad de brindar asesoría legal, sino también a contribuir al cumplimiento de los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes (NNA).

1.6 Alcance.

La consultora sobre pensión de alimentos propone asesoría para el cumplimiento legal, la cual se define en función a los objetivos que se desean alcanzar y las áreas que se abordarán, así como a contribuir en el bienestar social y al cumplimiento de derechos fundamentales de la comunidad de la ciudad de Copiapó.

Dentro de las principales funciones se encuentran:

- Asesoría legal para orientar a los beneficiarios sobre sus derechos y obligaciones, así como el proceso para solicitar pensión de alimentos.

El proyecto de la consultora busca resultados como:

- Aumento en la tasa de cumplimiento sobre la pensión de alimentos de la Ciudad de Copiapó.
- Mayor conocimiento y empoderamiento de las familias sobre sus derechos y deberes.
- Disminución de los conflictos legales relacionados sobre pensión de alimentos.
- Consolidar a la consultora como un referente en el ámbito de asesoría legal sobre pensión de alimentos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Consultora.

(Camilo Clavijo) indica que la consultora es una entidad profesional que se dedica a ofrecer servicios de asesoramiento especializado a diversas organizaciones, empresas e individuos, su principal objetivo es ayudar a sus clientes a resolver problemas específicos, optimizar procesos y alcanzar sus metas estratégicas, las consultoras actúan como socios estratégicos, aportando experiencia, conocimientos y un enfoque analítico que permite identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones efectivas.

Definición.

(Kurb 2002) Define que la consultora es un servicio de asesoría profesional independiente, que ayuda a las empresas a alcanzar los objetivos mediante la solución de problemas, descubrir y evaluar oportunidades mejorar el aprendizaje y lograr la puesta en práctica de los cambios, por otro lado (Mas 2008) resalta la visión de (Kubr) al definir la consultora “como una actividad realizada por una o más personas en una entidad, cuyo objetivo es apoyar al cliente, esto enfatizan la importancia de que los asesores no actúan de manera aislada, sino un equipo, aportando una combinación de conocimientos y experiencias diversas para abordar los problemas desde distintos ángulos.

(Milan Kubr 2002) En su obra “Management Consulting, a Guide to the Profession”, ofrece una descripción integral de la consultora como un servicio de asesoría profesional independiente, que ayuda a las empresas a cumplir sus objetivos.

(Kubr) “Señala que uno de los principales objetivos de la consultora es ayudar a las empresas a alcanzar sus metas”, esto implica la identificación y solución de problemas organizacionales que pueden obstaculizar su éxito, la consultora proporciona un análisis objetivo y recomendaciones

concretas para superar estos desafíos, lo cual facilita una alineación entre los problemas identificados y las soluciones específicas.

Más allá de resolver problemas (Kubr) “enfatisa la importancia de que los asesores también identifiquen oportunidades de crecimiento o mejora”, este aspecto es clave para las empresas, ya que les permite explotar áreas de potencial que quizás no hayan sido consideradas internamente. Los asesores aportan una perspectiva externa, lo cual enriquece el análisis y puede revelar oportunidades de innovación o expansión que los líderes empresariales no habrían detectado por sí mismos.

Según (Kubr) “Un aspecto crítico de la Consultora es facilitar el aprendizaje dentro de la Organización”, lo que implica que la empresa no solo dependa de los asesores para resolver problemas actuales, sino que también desarrolle la capacidad de abordar futuros desafíos de manera autónoma. Además, los asesores ayudan en la ejecución de cambios, asegurando que las soluciones recomendadas no solo queden en papel, sino que se integren de manera efectiva en la operación diaria.

(Mas 2008) “Ve al asesor como un agente activo que se involucra directamente en la resolución de problemas específicos de la Organización”, este enfoque implica una interacción constante entre el asesor y la empresa, donde el asesor no solo brinda recomendaciones, sino que colabora con la empresa en la ejecución y el seguimiento de las soluciones.

La Consultora para (Mas) “Está estrechamente relacionada con la mejora continua del desempeño”, en lugar de enfocarse solo en problemas puntuales, los asesores trabajan en fortalecer los procesos, las capacidades y la estructura de la empresa para que ésta pueda alcanzar niveles óptimos de eficiencia y efectividad a largo plazo.

Rol de las consultoras Organizacionales.

(Larry Greiner) y (Robert Metzger 1983) “Se enfocan en el rol de las consultoras como agentes de cambio en las organizaciones”, destacando que no solo resuelven problemas específicos, sino que también tienen la capacidad de influir en el desarrollo organizacional y en la adaptación al cambio.

1. Diagnóstico y Análisis: (Greiner y Metzger) “enfatan que primero se debe comprender a fondo la situación del cliente”, esta fase inicial de diagnóstico es crucial para identificar problemas latentes que podrían no ser evidentes para la organización misma.

2. Provisión de Soluciones y Recomendaciones: Los autores resaltan que los asesores deben brindar recomendaciones bien fundamentadas y prácticas, que se adapten a las necesidades específicas de la organización, este aspecto implica un conocimiento profundo del contexto organizacional y de las mejores prácticas de la industria.

3. Asistencia en la Ejecución: Más allá de la asesoría (Greiner y Metzger) “destacan la importancia de que los asesores también participen en la ejecución de las soluciones propuestas, ayudando a que el cambio no solo sea planeado, sino también ejecutado de manera efectiva.

4. Fortalecimiento de Capacidades Internas: Los autores sugieren que el asesor también contribuye al desarrollo de habilidades dentro de la organización, para que esta pueda enfrentar problemas futuros de manera autónoma, promoviendo así una cultura de aprendizaje continuo.

Tipos de consultoras según su área de especialización, algunas de las más comunes son:

Consultora de Gestión: estas consultoras se enfocan en mejorar el rendimiento organizacional, dentro de esta categoría se encuentran tipos como, la consultoría estratégica, que asiste en la planificación a largo plazo, y la consultoría operativa, que se centra en optimizar procesos internos.

Consultora de Recursos Humanos: estas consultoras abordan la gestión del capital humano, ofreciendo servicios como reclutamiento y selección, así como desarrollo organizacional y programas de capacitación para mejorar las competencias del personal.

Consultora Financiera: este tipo de consultoras ofrece asesoría en la gestión financiera, incluyendo planificación presupuestaria, análisis de costos y proyecciones financieras, ayudando a las empresas a tomar decisiones informadas sobre sus recursos económicos.

Consultora Tecnológica: con el avance de la digitalización, estas consultoras se han vuelto fundamentales, se especializan en la implementación de nuevas tecnologías y en la transformación digital.

Consultora Legal: estas consultoras proporcionan asesoría en aspectos legales, incluyendo cumplimiento normativo, derecho corporativo y laboral, asegurando que las organizaciones operen dentro del marco legal.

Sin embargo, (Schein 1988) “Propone tres tipos de consultoras” (médico paciente, experto y consultora de procesos), “enfatisa que el último es idóneo para una ayuda eficaz”, donde el cliente participa directamente en el proceso para aprender a identificar sus problemas y gestionarlos

1. Modelo Experto: Aquí, el asesor actúa como un especialista que proporciona soluciones y conocimientos específicos para resolver un problema particular, en este tipo, el cliente espera que el asesor aporte respuestas concretas, y el papel del cliente es receptivo, este enfoque es común en consultoras de áreas técnicas, donde el conocimiento especializado del asesor es clave.

2. Modelo Médico- Paciente: En este enfoque, el asesor diagnostica el problema organizacional y propone soluciones, mientras el cliente actúa en gran medida de manera pasiva, confiando en la experiencia del consultor para detectar y abordar problemas, este modelo se aplica en contextos donde la organización necesita ayuda para identificar problemas difíciles de definir internamente.

3. Modelo de Proceso: Aquí, el asesor facilita un proceso de cambio, trabajando juntamente con el cliente para explorar problemas y desarrollar soluciones, este enfoque es más colaborativo y está orientado a fortalecer la capacidad del cliente para resolver sus propios problemas en el futuro. El asesor adopta un papel de guía y apoyo, que suele aplicarse en procesos de cambio organizacional o desarrollo de cultura Organizacional.

(Schein) “Sugiere que el modelo de proceso es el más efectivo en el largo plazo, ya que permite a las Organizaciones desarrollar una mayor capacidad de aprendizaje y adaptación”, esta clasificación de enfoques en la consultora se enfoca en la relación y dinámica entre el asesor y el cliente, más que en una categorización por especialidad.

Beneficios de contratar una consultora.

El trabajo con consultoras presenta varios beneficios significativos para las organizaciones. En primer lugar, permiten acceso a información especializada, ya que suelen contar con profesionales con una vasta experiencia en áreas concretas. Además, ofrecen una perspectiva objetiva, lo que es crucial para identificar problemas y oportunidades que pueden no ser evidentes para los equipos internos.

El uso de consultoras también contribuye a un ahorro de tiempo y recursos, permitiendo que las organizaciones se concentren en sus operaciones principales mientras delegan áreas específicas a expertos, esto a su vez, facilita la mejora de procesos y eficiencia, ya que las consultoras aplican metodologías probadas y herramientas efectivas para optimizar el funcionamiento organizacional.

Modelo de una consultora.

(Milan Kubr 2002) “Presenta un modelo estructurado en cinco etapas fundamentales para el proceso de una consultora”, cada una de estas etapas se enfoca en un aspecto específico que busca facilitar el cambio y la mejora continua dentro de las Organizaciones. A continuación, se describen brevemente las etapas:

1. Iniciación: Esta etapa establece el primer contacto entre el asesor y el cliente, durante esta fase se exploran las necesidades del cliente, se acuerdan los términos de colaboración y se crea un ambiente de confianza, (Kubr) “señala la importancia de comprender el entorno organizacional para captar correctamente las expectativas del cliente”.

2. Diagnóstico: En esta fase, el asesor recopila y analiza información para identificar los problemas y sus causas latentes, (Kubr) “Enfatiza el uso de un sistema de información eficiente para lograr una comprensión profunda de la situación organizacional y de los procesos que requieren cambios”.

3. Planificación de Acciones: Con base en el diagnóstico, el asesor y el cliente desarrollan un plan detallado de acciones para abordar los problemas identificados, esta fase involucra establecer metas claras y definir los pasos específicos necesarios para ejecutar mejoras, el asesor debe asegurarse de que las acciones planificadas estén alineadas con la mejora continua y la calidad del servicio.

4. Aplicación: Aquí se ejecutan las acciones planificadas, el asesor acompaña al cliente en el proceso de ejecución para asegurar que los cambios se realicen de manera efectiva, (Kubr) “Destaca la importancia de la capacitación durante esta fase, de modo que el personal de la organización esté preparado para adaptarse a los nuevos procesos”.

5. Terminación: En esta última etapa, el asesor evalúa los resultados junto con el cliente y se concluye la relación de trabajo, se analizan los logros obtenidos y se consideran posibles áreas de mejora para futuros proyectos, esta etapa busca garantizar la satisfacción del cliente y la calidad en el servicio prestado.

(Kubr) “Destaca que estos pasos permiten no solo resolver problemas inmediatos, sino también establecer un proceso de mejora continua dentro de la organización, promoviendo un cambio efectivo y duradero”.

Normativas que rigen el funcionamiento de una consultora.

Para garantizar el cumplimiento legal y la ética profesional en sus operaciones, estas incluyen regulaciones laborales que exigen contratos claros y el registro de empleados en la seguridad social, así como el cumplimiento de leyes de protección de datos, la ley 19.628, menciona sobre la protección y salvaguardar la privacidad de la información. Además, las consultoras deben adherirse a normativas de cumplimiento financiero y sectorial, establecer un código de ética que promueva la transparencia y la confidencialidad, y en muchos casos, obtener certificaciones de calidad, como la Norma ISO 9001, que demuestra su compromiso con la mejora continua, cumplir con estas normativas es crucial para operar legalmente y generar confianza entre los clientes.

Figura N° 2:Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada.



Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599&idParte=864270>

Figura N° 3:Norma ISO 9001 Gestión de calidad.

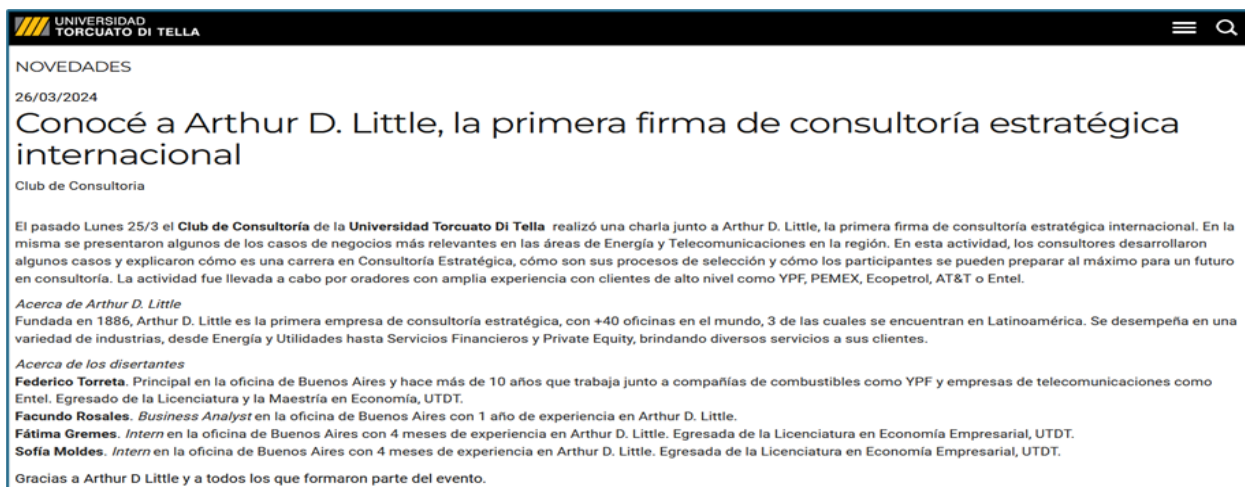


Fuente: www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599

Origen e historia de las consultoras.

El origen de las consultoras se remonta al siglo XIX con la creación de las primeras firmas de consultora estratégica. Una de las más influyentes fue (Arthur D. Little) “fundada en 1886, y posteriormente (McKinsey & Company en 1926) las cuales sentaron las bases para la consultoría moderna”.

Figura N° 4: Arthur D. Little, la primera firma de consultoría estratégica internacional.



UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA

NOVEDADES

26/03/2024

Conocé a Arthur D. Little, la primera firma de consultoría estratégica internacional

Club de Consultoría

El pasado Lunes 25/3 el **Club de Consultoría de la Universidad Torcuato Di Tella** realizó una charla junto a Arthur D. Little, la primera firma de consultoría estratégica internacional. En la misma se presentaron algunos de los casos de negocios más relevantes en las áreas de Energía y Telecomunicaciones en la región. En esta actividad, los consultores desarrollaron algunos casos y explicaron cómo es una carrera en Consultoría Estratégica, cómo son sus procesos de selección y cómo los participantes se pueden preparar al máximo para un futuro en consultoría. La actividad fue llevada a cabo por oradores con amplia experiencia con clientes de alto nivel como YPF, PEMEX, Ecopetrol, AT&T o Entel.

Acerca de Arthur D. Little
Fundada en 1886, Arthur D. Little es la primera empresa de consultoría estratégica, con +40 oficinas en el mundo, 3 de las cuales se encuentran en Latinoamérica. Se desempeña en una variedad de industrias, desde Energía y Utilidades hasta Servicios Financieros y Private Equity, brindando diversos servicios a sus clientes.

Acerca de los disertantes
Federico Torreta. Principal en la oficina de Buenos Aires y hace más de 10 años que trabaja junto a compañías de combustibles como YPF y empresas de telecomunicaciones como Entel. Egresado de la Licenciatura y la Maestría en Economía, UTDT.
Facundo Rosales. *Business Analyst* en la oficina de Buenos Aires con 1 año de experiencia en Arthur D. Little.
Fátima Gremes. *Intern* en la oficina de Buenos Aires con 4 meses de experiencia en Arthur D. Little. Egresada de la Licenciatura en Economía Empresarial, UTDT.
Sofía Moldes. *Intern* en la oficina de Buenos Aires con 4 meses de experiencia en Arthur D. Little. Egresada de la Licenciatura en Economía Empresarial, UTDT.

Gracias a Arthur D Little y a todos los que formaron parte del evento.

Fuente: www.utdt.edu/novedades.php?id_novedad=5755

2.2 Asesorías.

Origen y evolución de las asesorías.

La asesoría, ha sido una práctica esencial en el desarrollo de diversas profesiones a lo largo de la historia, su propósito principal siempre ha sido brindar apoyo especializado a individuos o instituciones que lo necesitan, adaptándose a las demandas y circunstancias de cada época. Según Hildelisa García en su artículo "La asesoría: una mirada a su desarrollo histórico", publicado en la revista Varona, esta actividad "ha sido utilizada desde tiempos inmemoriales", destacando que, aunque es común en la actualidad, sus orígenes se remontan a las primeras civilizaciones, donde los expertos en diversas áreas proporcionaban conocimientos y consejos a quienes lo solicitaban (García, 2019).

A lo largo del tiempo, la asesoría ha desempeñado un papel crucial en diferentes culturas, evolucionando junto con las sociedades y ajustándose a las exigencias de cada contexto histórico, en la antigüedad, los consejeros desempeñaban roles clave en cortes reales, en el ámbito militar y religioso, mientras que, en épocas más recientes, la asesoría se ha profesionalizado y diversificado, abarcando áreas como la educación, la economía y el derecho.

Este panorama histórico resalta la relevancia de la asesoría no solo como una práctica técnica, sino también como una manifestación cultural de cooperación y transmisión de conocimiento, lo cual sigue vigente hasta nuestros días.

Asesorías en la sociedad de la antigüedad.

La práctica de la asesoría ha sido una constante en diversas civilizaciones a lo largo de la historia, destacándose su papel en la formación de líderes y la toma de decisiones estratégicas en ámbitos políticos, militares y filosóficos, un ejemplo temprano de ello se encuentra en la antigua China, durante los siglos V al III a.d.c, donde la escuela Zongheng, una de las "cien escuelas del pensamiento", preparaba expertos en diplomacia y relaciones con aliados, estos asesores aconsejaban a los monarcas y líderes familiares sobre cómo interactuar con otros reinos o familias, evitando de este modo conflictos armados (Diccionario de sabiduría oriental).

De manera similar, en la India, la casta brahmánica, que existió desde el siglo V a.d.c. hasta el siglo XIX a.d.c. desempeñaba un rol clave como consejeros de las familias principales en áreas como filosofía, medicina, artes y estrategia militar, además, eran responsables de la educación de los príncipes, asegurando la continuidad de su influencia en la política y la cultura (Diccionario de sabiduría oriental), esta práctica de asesoría muestra una conexión profunda entre el conocimiento especializado y la toma de decisiones de alto nivel en el ámbito sociopolítico de diversas culturas.

Por otro lado, en la Grecia clásica, Protágoras de Abdera, un sofista (enseñar la sabiduría) y filósofo destacado en el periodo entre 485 y 411 a.d.c., representa una de las primeras referencias documentadas de alguien que cobraba un salario por sus funciones de asesoría, estableciendo un precedente para la profesionalización de esta actividad (Schiappa, 2003).

Etapas medieval y auge de las monarquías (S: V- XIX)

Durante la Edad Media y el auge de las monarquías, la figura del asesor jugó un papel crucial en la administración de los gobiernos y la consolidación del poder, tanto en el mundo islámico como en el Sacro Imperio Romano-Germánico, en el contexto islámico, a partir del siglo VIII, el término visir, se utilizaba para referirse a los consejeros o asesores del monarca en la administración pública, estos asesores desempeñaban un rol fundamental, ya que solo podían ser seleccionados o destituidos por el propio monarca, consolidando así su posición de poder dentro del Estado (Carnegie Endowment for International Peace).

Por su parte, en el Sacro Imperio Romano-Germánico, se estableció el Consejo Áulico durante la edad media, el cual perduró hasta 1806, este órgano asesor, creado por el emperador, tenía la función de proponer legislación, aunque no tenía autoridad para crear ni hacer cumplir las leyes, el consejo estaba integrado por miembros provenientes de distintos estratos sociales, quienes gozaban del mismo reconocimiento por sus aportaciones al proceso legislativo (Schiappa, 2003).

2.3 Ley de pensión de alimentos.

La Ley de pensión de alimentos en Chile, establece el derecho y la obligación de proporcionar recursos económicos a los hijos menores de edad o mayores que continúen estudios regulares y carezcan de medios para mantenerse por sí mismos, tiene como objetivo garantizar que los niños, niñas y adolescentes reciban el apoyo necesario para su bienestar físico, educativo y emocional, asegurando la protección de los derechos fundamentales de los menores y el interés superior del niño.

Historia sobre la ley de pensión de alimentos en Chile.

La historia y evolución de la ley de pensión de alimentos en Chile, refleja un proceso de adaptación de la legislación para mejorar la protección de los derechos de los alimentarios, principalmente niños, niñas y adolescentes, a lo largo de las últimas décadas, esta ley ha experimentado importantes reformas impulsadas por la necesidad de fortalecer el cumplimiento de las obligaciones alimenticias y de facilitar el acceso a la justicia para los beneficiarios.

Uno de los primeros hitos fue la introducción de medidas para asegurar el derecho a la alimentación de los menores en situaciones de separación de los padres, pero las reformas más significativas establecieron modificaciones para agilizar el cobro de pensiones impagas, permitiendo la retención de ingresos y sanciones a los deudores, con el objetivo de mejorar la efectividad en el cumplimiento de los pagos, en 2021, con la Ley N.º 21.389, se permitió el retiro de fondos previsionales para el pago de deudas de alimentos, fortaleciendo el resguardo de los derechos de los beneficiarios mediante medidas más eficaces para reducir la morosidad.(Ley N.º 21.389, 2021).

La evolución de la legislación ha sido acompañada de un enfoque progresivo en la protección de los derechos y el interés superior de los menores, alineándose con los compromisos internacionales de Chile en derechos humanos, este proceso refleja un esfuerzo continuo por adaptar la normativa a las realidades sociales, buscando que el sistema de pensión de alimentos cumpla su propósito fundamental, garantizar el sustento y bienestar de los alimentarios.

Legislación sobre la ley de pensión de alimentos en el mundo.

La legislación sobre pensión de alimentos varía considerablemente en el mundo, reflejando diferencias en los sistemas legales, pero con un objetivo en común que es asegurar que los menores de edad y otros beneficiarios reciban el apoyo económico necesario para su bienestar.

Estados Unidos: La legislación sobre pensión de alimentos se administra principalmente a nivel estatal, uno de los métodos más efectivos y característicos es la retención de ingresos, que permite deducir automáticamente el monto de la pensión del salario del deudor. (Pablo Ortiz, 2022).

España: Los acuerdos de pensión de alimentos suelen ser supervisados por un juez, quien determina el monto y las condiciones del pago, si el deudor incumple, la ley española permite la ejecución forzosa mediante la retención de salarios y cuentas bancarias, además de la posibilidad de incautación de bienes (Sariego, 2021).

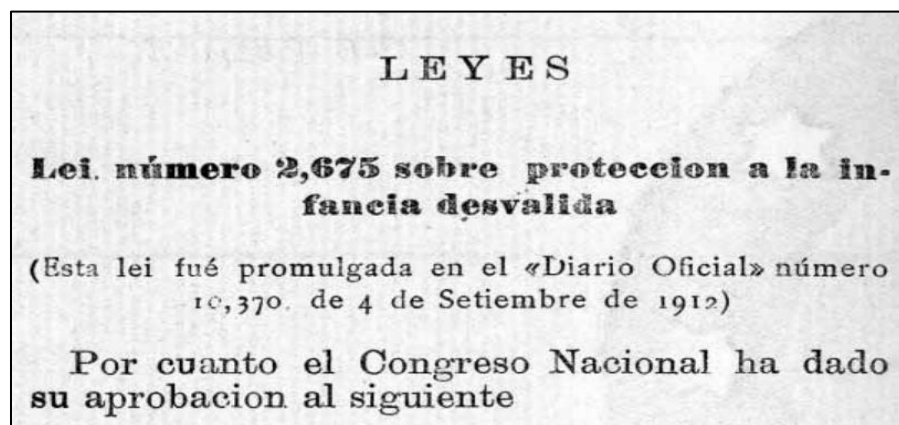
Suecia: Cuenta con un sistema de pensión de alimentos administrado en gran parte por el Estado, cuando un padre no paga, el gobierno puede adelantar los fondos al beneficiario y luego buscar recuperar el monto directamente del deudor con el sistema de "pago anticipado". (Försäkringskassan, 2022). (Es una agencia gubernamental en Suecia encargada de administrar los beneficios sociales).

Argentina: Es obligación de los padres de proporcionar alimentos a sus hijos hasta que alcancen la mayoría de edad, y en algunos casos hasta los 25 años si continúan estudiando, en caso de incumplimiento, el sistema permite la retención de ingresos y cuentas bancarias del deudor y, recientemente, la "Ley de Registro de Deudores Alimentarios Morosos". (Infocielo, 2024).

Ley N° 2.675 de Protección a la infancia desvalida.

A mediados de los años 1912, la situación de los niños en estado de vulnerabilidad en Chile era desalentadora, la pobreza, el abandono y la falta de atención estatal habían dejado a miles de niños, niñas y adolescentes desprotegidos, sin acceso a los derechos básicos para una vida digna. (Ley N° 2.675, 1912).

Figura N° 5: Ley N° 2.675 sobre protección a la infancia desvalida.



Fuente: <https://www.bibliotecanacionaldigital.gob.cl/visor/BND:99201>

En 1912, se promulgó la Ley N° 2.675 de protección a la infancia desvalida, marcando un hito en la legislación chilena (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 1929) esta ley representó un esfuerzo por asegurar que los niños sin recursos, aquellos abandonados o en situación de riesgo, recibieran el amparo y el apoyo del Estado.

El impacto de la ley fue significativo en términos de visibilidad y reconocimiento del problema, y con el paso de los años, las políticas de protección a la infancia continuaron evolucionando en Chile, abriendo paso a nuevas reformas y avances en pro de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Ley N° 16.618, Creación del juzgado de menores.

La Ley N° 16.618, promulgada en 1967, estableció la creación del juzgado de menores en Chile con el objetivo de proteger los derechos de los menores en situación de riesgo social, esta normativa representó un hito importante en la justicia chilena, el cual permitió por primera vez, la solicitud y el cumplimiento de pensiones de alimentos de manera formal y estructurada (Ley N° 16.618, 1967).

Ley N° 19.968, Creación del tribunal de familia.

La Ley N° 19.968, promulgada en 2004, esta legislación permitió que los tribunales abordaran de manera más efectiva y adecuada las demandas de pensión de alimentos, así como otros temas como la regulación de visitas, el cuidado personal de los hijos y la separación conyugal, la creación de estos tribunales buscó facilitar el acceso a la justicia y mejorar la resolución de conflictos familiares (Ley N° 19.968, 2004).

Ley N° 21.389, Crea el registro nacional de deudores de pensión de alimentos.

La Ley N° 21.389, promulgada en diciembre de 2021 en Chile, establece el registro nacional de deudores de pensiones de alimentos, una normativa que tiene como objetivo principal facilitar el cobro de pensiones de alimentos impagas y mejorar el cumplimiento de las obligaciones alimenticias por parte de los deudores, este registro busca proporcionar una herramienta más efectiva para que los beneficiarios de pensiones de alimentos puedan exigir sus derechos y facilitar la intervención de las autoridades competentes en caso de incumplimiento (Ley N° 21.389, 2021).

Ley N° 21.484, de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos.

Promulgada en Chile en 2022, representa un avance importante en la legislación de pensión de alimentos, con el propósito de mejorar los mecanismos de pago y reducir la morosidad en el cumplimiento de estas obligaciones, esta normativa se centra en facilitar el acceso a los recursos para los beneficiarios y establece nuevas medidas de control y sanciones para quienes incumplen el pago de la pensión de alimentos. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023).

Uno de los aspectos clave de esta ley es la implementación de un sistema automatizado que permite acceder a los datos financieros de los deudores de pensión alimenticia, principalmente a través de instituciones bancarias y de fondos previsionales, de esta manera, se puede verificar el estado de las cuentas del deudor y, en caso de impago, proceder con la retención de sus fondos para cumplir con las obligaciones alimenticias, este sistema permite que los beneficiarios puedan recibir los montos adeudados de forma más rápida y efectiva.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La metodología de trabajo de una consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, es un componente esencial para la efectividad de sus servicios, la Consultora se enfoca en asesorar a la comunidad de la ciudad de Copiapó, sobre la falta de información existente respecto a la ley de pensión de alimentos, se basa en una estructura integral que combina varios enfoques y métodos, dado que el fin es abordar un problema concreto que afecta tanto a personas como a empresas, la investigación que se llevará a cabo será orientada a generar soluciones que permitan mejorar la comprensión y cumplimiento de esta normativa.

3.1 Tipo de Investigación.

La investigación de este proyecto es descriptiva y tiene como propósito, identificar y analizar las características de las barreras relacionadas con el cumplimiento de la ley de pensión de alimentos, y sus implicaciones para las familias abordando tanto los aspectos legales como las percepciones de las necesidades de la comunidad, para lograrlo no solo se analizaron las normativas vigentes, sino que también se realizó encuestas dirigidas a distintos sectores de la comunidad de Copiapó, esta investigación no solo busca identificar los desafíos presentes en la aplicación y cumplimiento de la ley, sino también comprender de manera integral cómo afecta las relaciones familiares y sociales, contribuyendo a generar propuestas que mejoren su comprensión y aplicación en beneficio de las familias, mientras se dirige a abordar los siguientes temas:

- 1.** Realidades que enfrentan los beneficiarios.
- 2.** Identificar las dificultades que se encuentran para ejercer sus derechos de manera efectiva.
- 3.** Conocer sus percepciones, conocimientos y experiencias sobre esta ley y los derechos que le otorgan.

3.2 Diseño y Enfoque.

El diseño de esta investigación es de tipo de campo, lo que significa que se llevará a cabo mediante la recolección directa de los datos proporcionados por los encuestados, en lugar de depender de fuentes secundarias o de realizar el estudio en un entorno controlado, el diseño de campo se enfoca en obtener información primaria directamente de los interesados que forman parte de la investigación, en este caso, los habitantes de la ciudad de Copiapó, este diseño de enfoque tiene como propósito proporcionar datos reales y representativos de la situación.

El diseño de campo permite explorar, de manera directa y sin manipulación de variables, el conocimiento, las percepciones y las dificultades que enfrentan los habitantes de Copiapó, en relación al acceso a la información sobre la ley de pensión de alimentos, a través de herramientas como encuestas, se busca obtener información detallada y precisa sobre cómo las personas comprenden la ley, qué barreras enfrentan para acceder a esta información y cómo la utilizan en su vida diaria, este tipo de investigación resulta fundamental para entender las realidades y así poder diseñar estrategias efectivas de intervención y comunicación.

El diseño de campo se enfoca en la obtención de los datos primarios y relevantes directamente desde la fuente, lo que garantiza que los resultados reflejen las condiciones reales y las necesidades de los interesados.

Justificación del Diseño de Campo: Este diseño de campo permite lo siguiente:

- Observar y analizar las dinámicas reales en las que la población interactúa con la información legal.
- Facilita la recolección de datos específicos de la población objetivo, evitando depender únicamente de datos secundarios que podrían no reflejar el contexto local.
- Proporciona información relevante y actualizada sobre las necesidades de conocimiento y los desafíos enfrentados por los habitantes de la ciudad de Copiapó.

Características del Diseño:

- **Entorno:** Los datos se recogerán directamente en la comunidad de Copiapó.
- **Datos iniciales:** Se emplearán encuestas como herramienta principal para obtener información de las personas interesadas en el tema.
- **Práctica:** Se busca identificar no solo el nivel de conocimiento de las personas sobre la ley de pensión de alimentos, sino también de como acceden y utilizan la información.

Análisis y reporte de los datos:

- Elaboración de un informe que refleje las condiciones reales y las necesidades de los habitantes de la ciudad de Copiapó.

Consideraciones:

- Asegurar el consentimiento informado de todos los participantes.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad de la información recopilada.
- Ser transparente respecto al propósito de la investigación y su relación con la mejora del acceso a la información.

Resultados esperados:

- Identificar las principales fuentes de información utilizadas por la población de Copiapó.
- Analizar los factores más comunes para acceder a la información sobre la ley de pensión de alimentos.
- Datos concretos que permitan diseñar estrategias de asesoría y capacitación enfocadas en las necesidades de la comunidad.

El diseño de campo asegura que la consultora obtenga una visión auténtica y contextualizada, que será clave para las intervenciones efectivas en la comunidad.

Enfoque.

El enfoque del proyecto será mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de obtener un panorama completo y profundo sobre el nivel de conocimiento y las dificultades que enfrenta la comunidad de Copiapó, respecto a la ley de pensión de alimentos, el uso de ambos enfoques permitirá no solo recopilar datos estadísticos sobre la comprensión de la normativa y los problemas asociados, sino también obtener una visión más detallada sobre las percepciones, experiencias y necesidades específicas de los habitantes de la comunidad, este enfoque facilita la identificación de realidades, así como la comprensión de los factores fundamentales de los desafíos que enfrentan las familias, lo que a su vez permite diseñar estrategias de asesoría y capacitación más efectivas y adaptadas a la realidad, de este modo, se asegura que las acciones sean más adecuadas y tengan un impacto directo en la mejora del conocimiento y el cumplimiento de la ley en la comunidad.

Este enfoque permite complementar los siguientes resultados:

Cualitativo: Permite identificar necesidades, percepciones y barreras, profundizar en las experiencias y percepciones de los beneficiarios.

Cuantitativo: Permite medir el grado de conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos y evaluar el impacto de la asesoría, se centrará en la obtención de datos a través de los resultados de la encuesta.

Esta combinación busca que los resultados obtenidos no solo reflejen estadísticas, sino también aporten una comprensión profunda del contexto social y las barreras que enfrentan los interesados.

Para medir el nivel de conocimiento sobre la ley, se aplicará una encuesta con una muestra representativa de la comunidad de la ciudad de Copiapó.

Lugar: La investigación se realizará en la ciudad de Copiapó.

3.3 Población y Muestra.

El proyecto está dirigido a personas mayores de 18 años, residentes en la ciudad de Copiapó, que tengan interés o necesidad de conocer sus derechos y responsabilidades en torno a la ley de pensión de alimentos, este público incluye tanto a quienes deben cumplir con obligaciones legales como a aquellos que desean informarse sobre sus derechos de manera clara y accesible, la consultora busca brindarles información precisa y orientación profesional para facilitar su comprensión y promover el cumplimiento de la normativa vigente.

Población.

Personas mayores de 18 años: Adultos con capacidad legal para asumir y comprender sus derechos y obligaciones en temas de pensión de alimentos.

Residentes de la ciudad de Copiapó: Hombres y mujeres que viven en esta ciudad y tienen interés en el asesoramiento sobre temas legales y familiares, específicamente relacionados con la ley de pensión de alimentos.

Interesados en temas de pensión de alimentos: Personas que, por diversas razones, buscan información o asesoría sobre sus derechos y deberes en esta área, ya sea como deudores, o personas afectadas indirectamente.

Muestra.

Para llevar a cabo el proyecto, se seleccionó una muestra representativa de la población, la muestra se definió en función de los siguientes criterios:

Edad: Personas mayores de 18 años, sin límite superior de edad, con un enfoque especial en adultos jóvenes y de mediana edad, quienes suelen tener mayor necesidad de asesoría en temas de pensión de alimentos.

Género: Se incluirán tanto hombres como mujeres para reflejar de manera equilibrada las perspectivas y necesidades de ambos géneros en relación con la pensión de alimentos.

Situación Legal: Personas que estén involucradas en procesos legales relacionados con pensión de alimentos o que tengan interés en conocer y cumplir con las obligaciones y derechos que establece la ley.

Número de participantes: Se definirá un tamaño de muestra específico que permita obtener información representativa de la comunidad, adaptado a la capacidad de la consultora para brindar asesoría de calidad.

Población:

Presentación de los datos necesarios para determinar el número de encuestados requeridos, asegurando la representatividad en la investigación.

Tabla N° 1: Cantidad de muestra de la población.

Año 2023	Cantidad de causas por Pensión de Alimentos
Enero	210
Febrero	244
Marzo	269
Abril	260
Mayo	248
Junio	210
Julio	196
Agosto	204
Septiembre	185
Octubre	186
Noviembre	182
Diciembre	154
Total	2548

Fuente: Realización propia.

Muestra.

Se seleccionó una muestra utilizando los datos proporcionados por la página de estadísticas del Poder Judicial, que ofrece información detallada sobre el ingreso mensual de causas relacionadas con pensiones de alimentos, según sus registros, desde el mes de enero, al mes de diciembre del año 2023, se observa un promedio anual de 2.548 causas ingresadas, este dato se utilizó como base para calcular el tamaño adecuado de la muestra para la encuesta que se llevará a cabo.

Para determinar la cantidad de encuestados, se aplicó un enfoque proporcional, considerando que el número de causas es representativo del interés y la diversidad de casos relacionados con la Pensión de alimentos en la región de Copiapó, así se estimó que, con un total de 2.548 causas anuales, la muestra de encuestados debía ser de al menos 334 personas.

Este cálculo es esencial para garantizar que los resultados de la encuesta sean representativos y reflejen de manera adecuada la realidad de los casos relacionados con pensiones de alimentos, de esta forma, el análisis posterior de los datos permitirá obtener conclusiones válidas y confiables sobre el conocimiento y manejo de la ley de pensión de alimentos por parte de los involucrados en estos procesos judiciales.

Seguidamente, se presenta la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de los encuestados requeridos.

Fórmula:

Tabla N° 2: Fórmula de la población.

FORMULA FINITA			
MUESTRA		CANTIDAD	
N	2548		
n	95%		
Z	1,95996398	n	333,9321026
e	5%		
p	0,5		
q	0,5		

Fuente: Realización propia

El cálculo del tamaño de la muestra para la población finita se basa en una fórmula que ajusta la cantidad necesaria de encuestados, teniendo en cuenta el tamaño total de la población y otros parámetros estadísticos. Los pasos son los siguientes.

Identificación de los valores necesarios:

- Tamaño de la población (N) Se tiene una población total de 2.548.
- Nivel de confianza (Z) Para un nivel de confianza del 95%, el valor crítico de Z es 1.9599
Obtenido de la tabla de distribución normal estándar.
- Margen de error (e) Se permite un error máximo del 5% ($e = 0.05$).
- Proporción esperada (p) y su complemento (q): Se asume máxima variabilidad, donde $p = 0.5$ y $q = 1 - p = 0.5$.

Podemos señalar, que el cálculo indica que, para una población de 2.548 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tamaño de muestra necesario es de aproximadamente 334 personas.

3.4 Técnica de recolección de datos.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se diseñó con el propósito de medir el nivel de conocimiento y percepción de la comunidad sobre la ley de pensión de alimentos, esta encuesta consta de 13 preguntas, combinando tanto preguntas cerradas como abiertas, las preguntas cerradas permitieron obtener respuestas específicas y cuantificables, facilitando el análisis de patrones generales en el conocimiento sobre la ley, mientras que las preguntas abiertas proporcionaron un espacio para que los participantes pudieran expresar sus opiniones, comentarios y experiencias personales, lo que permitió profundizar en la interpretación de los resultados, gracias a esta combinación, se logró realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo, obteniendo una visión más completa y detallada del nivel de conocimiento y percepción sobre la ley de pensión de alimentos en la comunidad.

El diseño de la encuesta se centró en evaluar el nivel de conocimiento o desconocimiento de la ley de pensión de alimentos, abordando aspectos esenciales como los derechos y responsabilidades de los involucrados, los procesos legales relacionados y las implicaciones prácticas de la ley, de esta

forma, se logró explorar no solo el conocimiento de la ley, sino también las percepciones de los encuestados sobre su aplicación y efectividad.

La encuesta fue administrada a una muestra representativa de la comunidad, buscando asegurar una participación diversa y equilibrada que incluye diferentes perspectivas y experiencias, esto permitió obtener datos relevantes de diversas situaciones y contextos, lo que enriqueció la comprensión de cómo se percibe y entiende la ley de pensión de alimentos en distintos sectores de la población.

Encuesta.

Para la realización de la encuesta, se utilizó Google Forms, una herramienta en línea de administración de encuestas que permite a los usuarios crear, editar y distribuir formularios de manera sencilla y accesible, Google Forms, adaptándose a las necesidades específicas del proyecto, además, esta plataforma permite recolectar respuestas en tiempo real, almacenar los datos de manera organizada y visualizarlos a través de gráficos y resúmenes automáticos, los datos recopilados pueden ser analizados y gestionados eficientemente, lo que permite obtener conclusiones relevantes de forma rápida, esta herramienta es especialmente útil para llegar a un amplio público, ya que los formularios pueden compartirse a través de enlaces, redes sociales o correo electrónico, garantizando un acceso fácil y rápido para los encuestados.

Encuesta a la comunidad sobre la ley de pensión de alimentos.

1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad:

- a) 18-24 años
- b) 25-34 años
- c) 35-44 años
- d) 45-54 años
- e) 55 años o más

3. ¿Conoce usted la ley de pensión de alimentos?

- a) Sí
- b) No

4. ¿Ha recibido información de los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos?

- a) Sí
- b) No

5. Si su respuesta es “SI” ¿Dónde ha recibido la información sobre los procedimientos relacionados sobre la ley de pensión de alimentos?

- a) Medios de comunicación (televisión, radio)
- b) Internet (páginas web, redes sociales)
- c) Amigos o familiares
- d) Talleres o Asesorías
- e) Otro: _____

6. ¿Considera que la información disponible sobre la ley de pensión de alimentos es suficiente para entender sus derechos y responsabilidades?

- a) Sí
- b) No

7. Si su respuesta es "No" ¿Qué tipo de información adicional considera que necesitaría para entender mejor sus derechos y responsabilidades sobre la ley de pensión de alimentos?

(Seleccione todas las que apliquen)

- a) Procedimientos legales
- b) Derechos y obligaciones
- c) Consecuencias del incumplimiento
- d) Asesoría legal
- e) Otro: _____

8. ¿Ha vivido alguna experiencia personal o conoce a alguien que haya enfrentado dificultades sobre la ley de pensión de alimentos?

- a) Sí
- b) No

9) Si su respuesta es "Si", por favor describa brevemente la dificultad que experimentó o que la persona cercana a usted enfrentó sobre la ley de pensión de alimentos.

10. ¿Qué barreras ha encontrado para acceder a la información o asesoría sobre la ley de pensión de alimentos? (Seleccione todas las que apliquen)

- a) Falta de recursos disponibles
- b) Complejidad del lenguaje legal
- c) Desinterés personal
- d) Otro: _____

11. ¿Estaría interesado (a) de participar en asesorías informativas sobre la ley de pensión de alimentos?

- a) Sí
- b) No
- c) Tal vez

12) ¿Dónde le gustaría que estuviera ubicada la consultora especializada sobre la ley de pensión de alimentos?

- a) Centro de la ciudad
- b) Centro Comercial (Plaza real)
- c) Mall Plaza Copiapó
- d) Otro: _____

13. ¿Cuánto estaría dispuesto(a) a pagar por un servicio de asesoría que le asista en el proceso de cobro sobre la ley de pensión de alimentos?

- a) Entre \$35.000 y \$40.000
- b) Entre \$45.000 y \$50.000
- c) Entre 55.000 y más

Estructura de la encuesta.

La encuesta está diseñada para obtener una visión integral sobre el conocimiento, acceso y percepción de la comunidad en relación sobre la ley de pensión de alimentos, su estructura se enfoca en los siguientes aspectos clave:

- Nivel de familiaridad de las personas sobre la ley de pensión de alimentos sobre:
- Identificación si los encuestados han recibido información sobre los procesos legales relacionados sobre la ley de Pensión de Alimentos.
- Canales principales por los que las personas acceden a información sobre la ley de pensión de Alimentos (medios de comunicación, internet, talleres, redes sociales, etc.).
- Percepción sobre si la información disponible es clara y adecuada para entender los derechos y responsabilidades que establece la ley.

- Aspectos específicos que las personas desean conocer mejor (procedimientos legales, obligaciones, consecuencias del incumplimiento, asesoría legal, entre otros).
- Incidencia de experiencias personales o indirectas con problemas relacionados con la ley de pensión de alimentos.
- Obstáculos que dificultan el acceso a la información o a asesorías, como (falta de recursos, lenguaje complejo, o desinterés).
- Disposición de los encuestados a recibir asesoría sobre la ley de pensión de alimentos

Para concluir, podemos señalar que la metodología propuesta para la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos en la ciudad de Copiapó, se basa en un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, este enfoque permite obtener una visión integral de las realidades que enfrenta la comunidad respecto a la ley, identificando tanto las dificultades como las necesidades de información de los residentes.

El diseño de investigación de tipo campo, asegura que los datos sean representativos y reflejen las condiciones específicas de la comunidad, al recopilar información directamente de la población, se obtienen respuestas reales sobre el conocimiento y acceso a la ley de pensión de alimentos, lo que permite comprender mejor las barreras y percepciones de los interesados.

La muestra representativa, basada en datos estadísticos sobre las causas judiciales en Copiapó, facilita la obtención de información precisa sobre los casos relacionados con pensiones de alimentos, esto garantiza que los resultados sean aplicables y relevantes para la comunidad, permitiendo un análisis confiable de las problemáticas locales.

Podemos señalar, que la metodología permitirá a la consultora diseñar intervenciones efectivas para mejorar el acceso y la comprensión de la ley de pensión de alimentos en Copiapó, los resultados obtenidos a través de las encuestas proporcionarán una base sólida para desarrollar estrategias de asesoría adaptadas a las necesidades de la población, promoviendo así un mayor cumplimiento de las normativas vigentes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el desarrollo del proyecto de la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, en la ciudad de Copiapó, destacando los resultados clave obtenidos a lo largo de la investigación, el análisis se centra en la propuesta de creación de una empresa orientada a ofrecer soluciones integrales a la comunidad para el cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con la pensión de alimentos.

Como parte de este desarrollo, se realiza una evaluación del entorno competitivo y de la demanda potencial de estos servicios, este análisis incluye la identificación de los principales competidores y la evaluación de sus precios, permitiendo diseñar una oferta atractiva y diferenciada, asimismo, se estudia el número de causas judiciales relacionadas con pensión de alimentos ingresadas en el Tribunal de Familia de Copiapó, lo que contribuye a calcular el volumen potencial de clientes interesados en este tipo de asesorías.

Para complementar esta evaluación, se aplicó una encuesta dirigida a posibles clientes con el objetivo de recopilar información directa y validar las necesidades del mercado, estos datos resultaron fundamentales para ajustar y optimizar la estrategia de la consultora, garantizando una propuesta que responde de manera efectiva a las expectativas y demandas de la comunidad.

4.1 Evaluación relacionada con el entorno competitivo.

La cita de Solomon, Marshall, y Stuart (2020) destaca la importancia del estudio de la competencia mediante el análisis de mercado como una herramienta clave para las empresas, al analizar los movimientos estratégicos de los competidores, las organizaciones pueden ajustar sus propias estrategias con mayor precisión," el estudio de la competencia a través de la investigación de mercado permite a las empresas anticipar movimientos estratégicos de los competidores y ajustar sus propias acciones para mantener o aumentar su cuota de mercado" (Solomon, Marshall, & Stuart, 2020).

4.1.1 Identificación de la competencia.

En el análisis del entorno competitivo de la región de Copiapó, se identificaron seis principales actores en el mercado de servicios legales relacionados con el derecho de familia y pensión de alimentos, cada uno presenta características distintivas en cuanto a servicios ofrecidos, valor agregado, publicidad y fortalezas o debilidades.

Tabla N° 3: Identificación de la competencia.

IDENTIFICACION DE LA COMPETENCIA						
Características	Competidor 1: Abogados Atacama	Competidor 2: Abogaley Law Firm	Competidor 3: Raúl Weishaupt	Competidor 4: Atacama Defensoría	Competidor 5: Alvayai Abogados	Competidor 6: Iuridika Abogados
Servicios	Derecho de familia, representación legal, asesoría en divorcios y pensiones alimenticias.	Amplia gama de servicios: derecho comercial, inmobiliario, familia, inmigración y penal.	Derecho laboral, seguridad social y pensiones alimenticias (aumentos, rebajas, etc.).	Derecho de familia con especialización en asesorías para divorcios, cuidado personal y pensión alimenticia.	Derecho de familia con enfoque multidisciplinario: divorcios, pensiones y herencias.	Experticia en causas patrimoniales y familiares: pensiones, patrimonio familiar y herencias.
Precio	Competitivo, orientado a clientes locales en Copiapó.	Tarifas altas debido a la variedad de servicios y la reputación nacional.	Precios ajustados según cada caso y su complejidad.	Moderado, accesible para público general en Copiapó.	Tarifas medias-altas, dependiendo del caso.	Precios competitivos según mercado local en Copiapó.
Valor agregado	Experiencia específica en derecho de familia en la región de Atacama.	Alcance y experiencia multidisciplinaria.	Especialización en seguridad social y atención personalizada.	Alta experiencia en derecho de familia con atención dedicada en la región.	Equipo multidisciplinario con trayectoria en casos complejos de familia.	Foco en el núcleo familiar como centro de la sociedad, atención integral.
Publicidad	Página web con información básica y contacto.	Publicidad digital a nivel nacional, sitio web profesional y redes sociales.	Limitada a sitio web básico, promoción mínima en línea.	Publicidad local a través de sitio web y recomendaciones.	Página web moderna y redes sociales activas con enfoque regional.	Página web profesional y marketing dirigido a familias en la región.
Fortalezas y debilidades	Fortalezas: Enfoque local y experiencia en familia.	Fortalezas: Amplio portafolio y reconocimiento.	Fortalezas: Especialización laboral y familiar.	Fortalezas: Alta especialización en derecho familiar.	Fortalezas: Equipo experimentado en diferentes disciplinas legales.	Fortalezas: Integración de aspectos patrimoniales y familiares.
	Debilidades: Poca presencia digital.	Debilidades: No tan accesible para clientes de Copiapó por enfoque general.	Debilidades: Promoción limitada.	Debilidades: Menor alcance digital.	Debilidades: Tarifas más altas para casos simples.	Debilidades: Enfoque limitado a causas de pensión de alimentos

Fuente: Realización propia.

- <https://corporaciondeasistenciajudicial.com/abogados-atacama-tu-aliado-estrategico/>
- <https://www.abogaley.cl/abogado-en-atacama/>
- <https://abogadoweishaupt.cl/>
- <https://www.defensorialegalatacama.cl/asesoria-familia>
- <https://www.alvayaiabogados.cl/>
- <https://www.iuridikabogados.com/derecho-de-familia>

Análisis: La competencia en el mercado de Copiapó incluye principalmente a bufetes de abogados y estudios jurídicos que ofrecen servicios de asesoría en derecho de familia, con un enfoque en causas de pensión alimenticia, sin embargo, al ser un servicio general dentro de un abanico amplio de áreas legales, esto abre una oportunidad para que una consultora especializada logre posicionarse como líder en el ámbito de pensión de alimentos, la clave estará en resaltar su enfoque específico y su capacidad para proporcionar soluciones accesibles y efectivas a quienes buscan orientación en este tema tan particular, el cual agregaría valor a la consultora.

4.1.2 Identificación de los valores de la competencia.

El análisis de mercado sobre los valores de servicios en asesorías de pensión de alimentos es fundamental para establecer precios competitivos y alineados con las expectativas del mercado, este análisis permite a la consultora identificar las tarifas predominantes, comprender el rango de precios que los clientes están dispuestos a pagar y ajustar sus costos de acuerdo con la oferta existente. Según Solomon, Marshall, y Stuart (2020), "la investigación de mercado ayuda a las empresas a obtener información valiosa sobre la competencia y las necesidades del cliente, lo que permite ajustar su propuesta de valor y posicionarse mejor en el mercado".

A continuación, se presenta una estimación de los valores aproximados para distintos servicios relacionados con la tramitación de pensiones de alimentos.

Tabla N° 4: Precios por tipo de servicios.

Servicio	Rango de Precios
Asesoramiento inicial	\$50.000 - \$100.000
Presentación de la demanda	\$200.000 - \$500.000
Representación en audiencias	\$300.000 - \$700.000
Negociaciones fuera de tribunal	\$150.000 - \$400.000

Fuente: <https://buscaabogados.cl/abogados/familia/pension-de-alimentos/>

Análisis: Este rango de precios representa un desafío significativo para muchas personas que necesitan asistencia en temas de pensión de alimentos, en particular, aquellos en situaciones de vulnerabilidad económica o con ingresos limitados pueden encontrar dificultades para cubrir los costos de estos servicios esenciales, como resultado, la necesidad de asesoría en pensión de alimentos se convierte en un tema de acceso a la justicia y no simplemente en un servicio adicional.

4.1.3 Identificación de la cantidad de demandas de pensión de alimentos existentes en la ciudad de Copiapó, año 2023.

El análisis sobre la cantidad de demandas de pensión de alimentos en la ciudad de Copiapó en el año 2023 es crucial para comprender la magnitud del problema y el potencial del mercado para una consultora especializada en este ámbito, este análisis proporciona un panorama detallado sobre el volumen de casos presentados, lo que permite a la consultora adaptar su oferta de servicios a la demanda real.

A continuación se presenta la tabla de estadística de la plataforma del Poder Judicial, con las causas por pensión de alimentos de la jurisdicción de Copiapó.

Tabla N° 5: Estadística por ingreso de causas en materia de alimentos.

 Causas por pensión de alimentos en la jurisdicción de Copiapó	
Año 2023	Alimentos
Enero	210
Febrero	244
Marzo	269
Abril	260
Mayo	248
Junio	210
Julio	196
Agosto	204
Septiembre	185
Octubre	186
Noviembre	182
Diciembre	154
Total año 2023	2548

Fuente: <https://www.pjud.cl/estadisticas/estadisticas-cortes-juzgados>

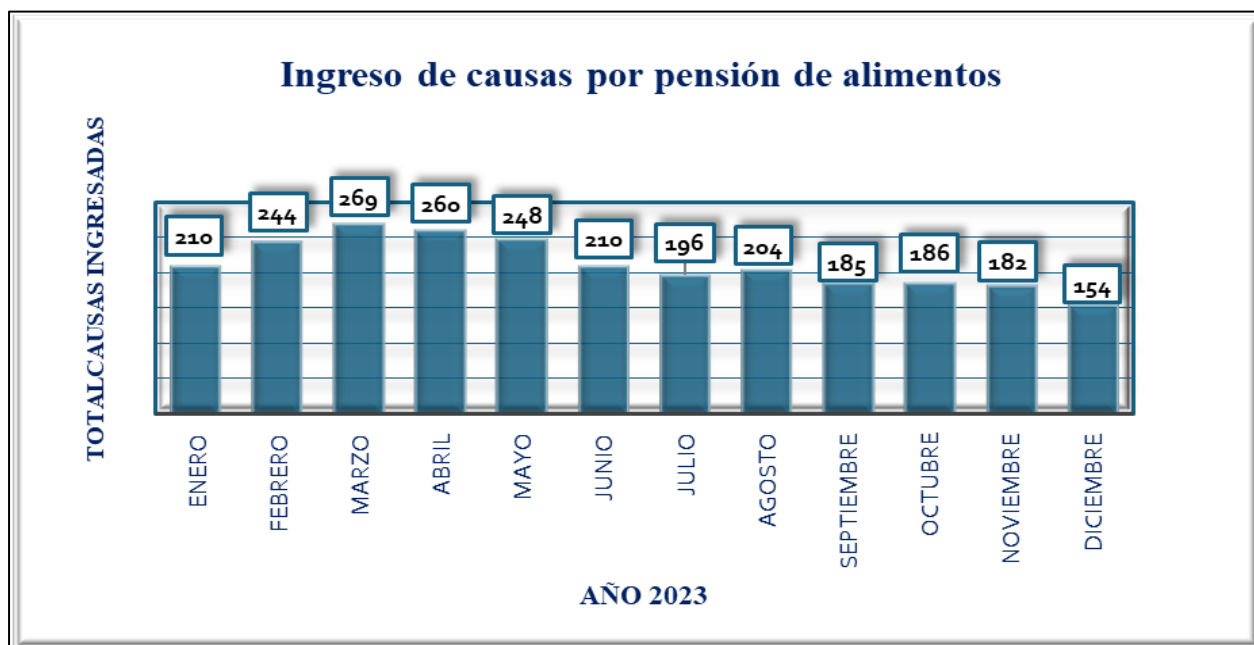
Análisis: La página de estadísticas del Poder Judicial ofrece información sobre el ingreso de causas relacionadas con pensiones de alimentos desde el mes de enero hasta el mes de diciembre del año 2023, estos datos indican que se ingresan 2.548 causas anuales.

Gráfico de causas ingresadas en la jurisdicción de Copiapó.

El gráfico representa el ingreso de causas por pensión de alimentos durante el año 2023 proporciona una visualización clara de las tendencias y fluctuaciones en las demandas judiciales en este ámbito. Como señala Kotler y Keller (2022), "los gráficos y visualizaciones de datos son herramientas efectivas para comprender patrones y tomar decisiones informadas, facilitando la identificación de oportunidades en el mercado".

A continuación, se presenta estadística gráfica, respecto a las causas por pensión de alimentos ingresadas en la ciudad de Copiapó.

Gráfico N° 1: Ingreso de causas por pensión de alimentos.



Fuente: Realización propia.

Análisis: Este análisis de las causas ingresadas por materia sobre pensión de alimentos en el Tribunal de Familia de Copiapó permitirá entender las tendencias en las demandas y evaluar el crecimiento de las causas relacionadas con pensiones de alimentos.

4.2 Desarrollo de la encuesta.

En el marco de la propuesta de la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, se llevó a cabo una encuesta dirigida a la comunidad de la ciudad de Copiapó, con el objetivo de recopilar información sobre la percepción de la ley y la disposición de las personas a utilizar servicios de asesoría especializada, esta herramienta permitió identificar el grado de conocimiento, necesidades y barreras relacionadas con la normativa, proporcionando datos clave para diseñar estrategias que fortalezcan la comprensión y cumplimiento de la ley.

La encuesta, desarrollada mediante la plataforma Google Forms, fue diseñada para captar datos en tiempo real y facilitar el análisis posterior, el procesamiento de los datos se realizó utilizando

estadísticas descriptivas y representaciones gráficas, lo que permitió identificar patrones y tendencias relevantes entre los participantes.

Con una meta inicial de 334 encuestados, el proyecto logró alcanzar una muestra de 343 personas, superando el objetivo en un 3%, este resultado evidencia un nivel de participación superior al esperado, lo que fortalece la validez de los resultados obtenidos y proporciona un panorama más completo de las percepciones y conocimientos de la población en relación con la ley de pensión de alimentos.

Tabla N° 6: Total de encuestados.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Total Encuestados	343	100%
Meta	334	97%
Diferencia	9	3%

Fuente: Realización Propia.

Análisis: La muestra alcanzada de 343 personas, superando en un 3% la meta inicial, refuerza la validez de los resultados, ofreciendo un panorama integral sobre las percepciones de la población respecto a la ley de pensión de alimentos, este análisis permitirá a la consultora diseñar servicios alineados con las necesidades reales de la comunidad, optimizando sus estrategias.

1. Descripción de la muestra: Sexo de los encuestados.

La encuesta contó con la participación de 343 personas, con una notable diferencia en la distribución de género, del total, el 55% de los encuestados se identificaron como femeninos (188 personas), mientras que el 45% se identificaron como masculinos (154 personas).

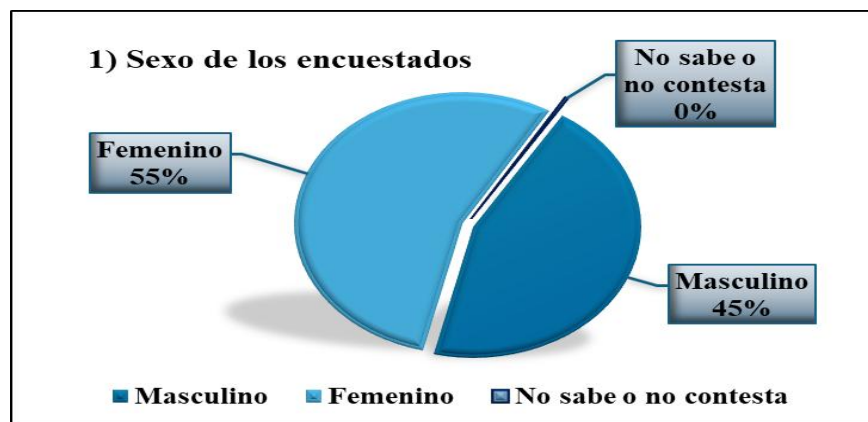
Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 7: Sexo de los encuestados.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Masculino	154	45%
Femenino	188	55%
No sabe o no contesta	1	0%
Total	343	100%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 2: Sexo de los encuestados.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: La mayoría de los encuestados son mujeres, lo que refleja su mayor necesidad de apoyo en temas de pensión de alimentos, probablemente por su rol como principales beneficiarias. Esto resalta la oportunidad de enfocar las asesorías de la consultora hacia este grupo para maximizar su impacto.

2. Descripción de la muestra: Edad de los encuestados.

El grupo más representado corresponde a personas entre 45 y 54 años, que constituyen el 34% del total, seguido por el grupo de 35 a 44 años con un 27%, en tanto, los jóvenes de 18 a 24 años representan el 8% de la muestra, mientras que las personas de 55 años o más alcanzan el 15% y el 1% del resto no contesta o no sabe.

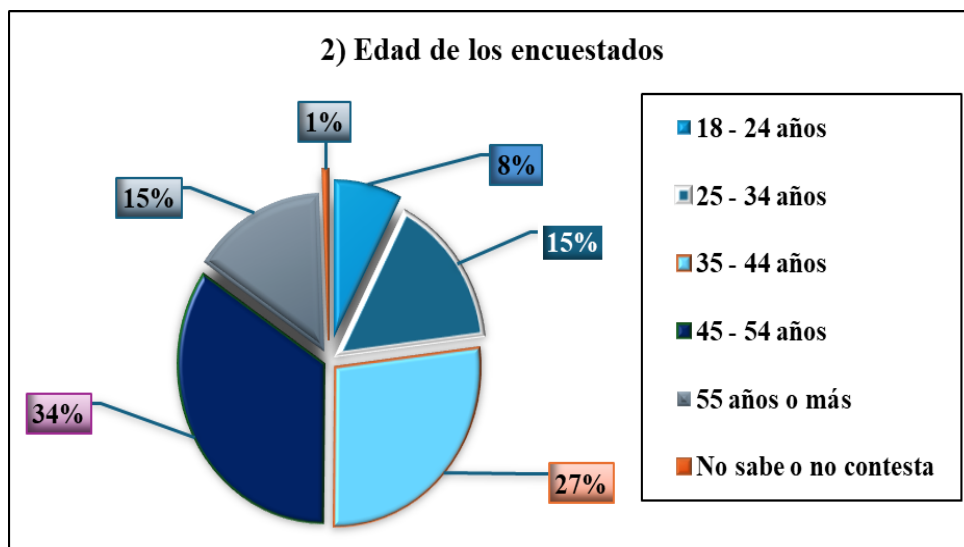
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 8: Edad de los encuestados.

Opción	Encuestados	Porcentaje
18 - 24 años	26	7,60%
25 - 34 años	53	15,50%
35 - 44 años	93	27,30%
45 - 54 años	118	34,60%
55 años o más	51	15,00%
Respuestas	341	99,42%
No sabe o no contesta	2	0,58%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 3: Edad de los encuestados.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: El hecho de que la mayoría de los encuestados se encuentre en el rango etario de 35 a 54 años indica que este grupo puede ser el más afectado o directamente involucrado en temas de pensión de alimentos, este rango de edad representa, en muchos casos, a personas que están en etapas avanzadas de la vida laboral y familiar.

3. Descripción de la muestra: Conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos.

Un 54% de los encuestados indicó que tiene conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos, mientras que un 45% reportó no conocerla, aunque la mayoría posee cierta familiaridad con la ley, todavía existe una porción significativa de la población que carece de información al respecto.

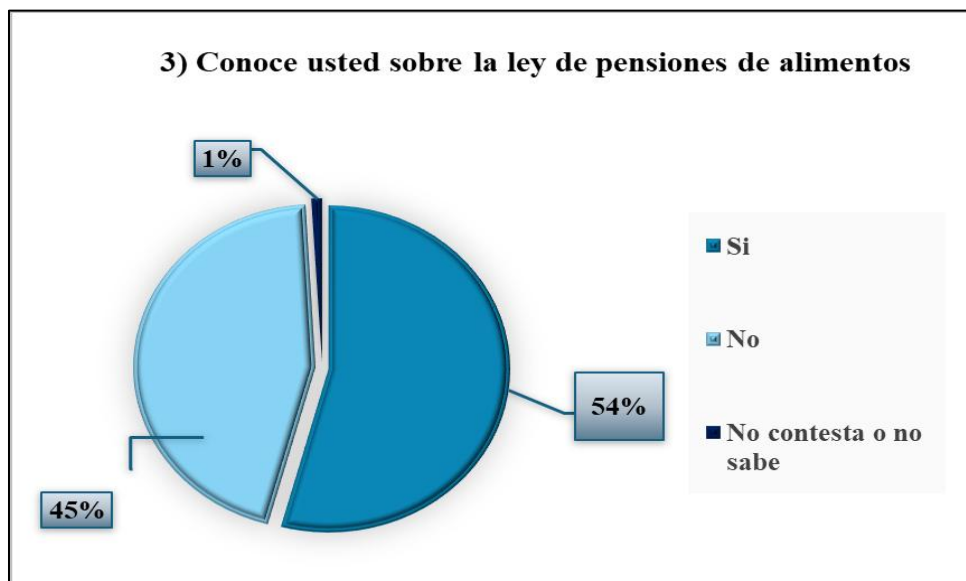
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 9: Conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	186	54,70%
No	154	45,30%
Respuestas	340	99,13%
No contesta o no sabe	3	0,87%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 4: Conocimiento sobre la ley de pensión de alimentos



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: En conclusión, la encuesta revela un conocimiento limitado sobre la ley de pensión de alimentos, lo que evidencia una brecha en la comprensión de derechos y obligaciones, esta falta de conocimiento puede generar conflictos legales, dificultades en el cumplimiento y afectar la protección de los derechos de los hijos menores.

4. Descripción de la muestra: Información sobre los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos.

Los resultados indican que el 46,80% de los encuestados respondieron "Sí" y el 53,20 % respondieron "No", esto refleja una división casi equitativa sobre la información y los procedimientos en torno a la ley.

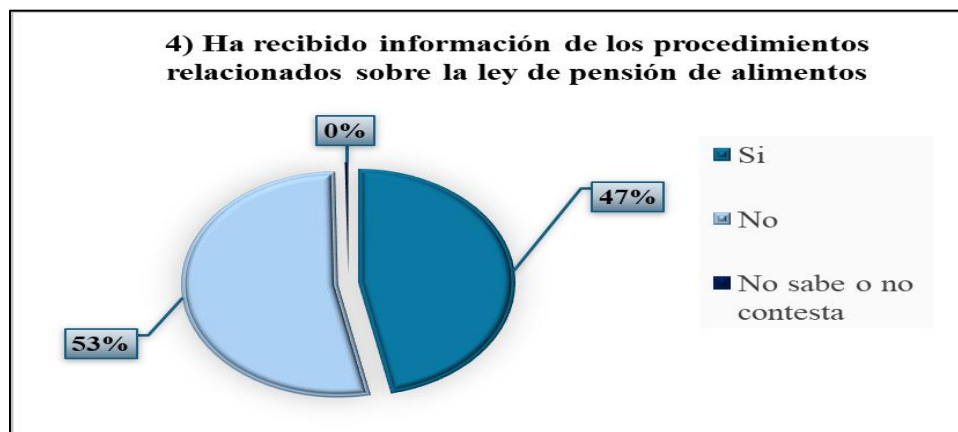
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 10: Información sobre los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	160	46,80%
No	182	53,20%
Respuestas	342	99,71%
No sabe o no contesta	1	0,29%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 5: Información sobre los procedimientos relacionados con la ley de pensión de alimentos.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: La encuesta evidencia el escaso conocimiento sobre los procedimientos de la ley de pensión de alimentos, destacando la necesidad de asesorías especializadas para evitar retrasos, errores y obstáculos en su cumplimiento.

5. Descripción de la muestra: Fuentes de información sobre la ley de pensión de alimentos.

Internet (páginas web, redes sociales) es la fuente predominante, con un 30,70 % de los encuestados, los medios de comunicación tradicionales como televisión y radio representan un 21,80%, amigos o familiares constituyen un 25,20 %, talleres o asesorías son la fuente menos utilizada con un 12,20 %, lo que podría señalar una oportunidad para promover este tipo de servicios.

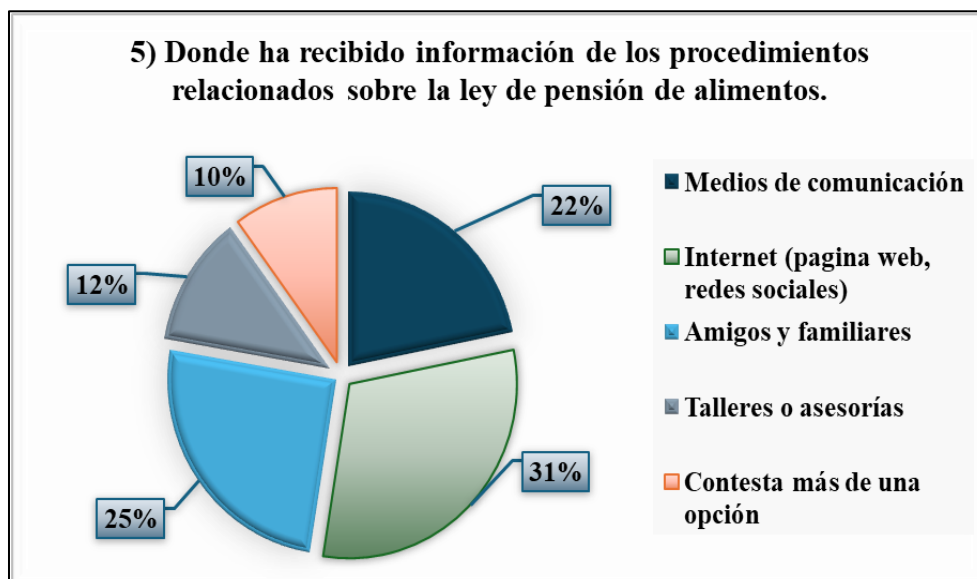
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 11: Fuentes de información sobre la ley de pensión de alimentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Medios de comunicación	52	21,80%
Internet (pagina web, redes sociales)	73	30,70%
Amigos y familiares	60	25,20%
Talleres o asesorías	29	12,20%
Contesta más de una opción	24	7,00%
Respuestas	238	69,39%
No sabe o no contesta	105	30,61%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 6: Fuentes de información sobre la ley de pensión de alimentos.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: Los resultados muestran que internet y redes sociales son las principales fuentes de información para la mayoría de los encuestados en temas relacionados con la ley de pensión de alimentos, esto destaca la importancia de una sólida presencia digital para facilitar el acceso a información confiable y actualizada.

6. Descripción de la muestra: Percepción de la información disponible.

En cuanto a la percepción de la información un 27,10 % de los encuestados consideraron que la información disponible es suficiente, mientras que un 72,90 % respondieron que no encuentran la información adecuada.

Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 12: Percepción de la información disponible.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	91	27,10%
No	245	72,90%
Respuestas	336	97,96%
No Contesta o no sabe	7	2,04%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 7: Percepción de la información disponible.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: Los encuestados perciben insuficiente la información sobre la ley de pensión de alimentos, lo que genera incertidumbre y dificulta decisiones informadas, esta brecha informativa obstaculiza el cumplimiento adecuado de la ley y aumenta los riesgos legales.

7. Descripción de la muestra: Información adicional sobre la ley de pensión de alimentos.

El 26,70 % de la población desea mayor claridad, el 38,20% muestra interés en recibir orientación profesional, el 21,80 % considera necesario conocer en detalle los procesos legales, el 10,90 % está interesado en entender las repercusiones de no cumplir con la ley, lo cual indica una preocupación por las sanciones y medidas correctivas.

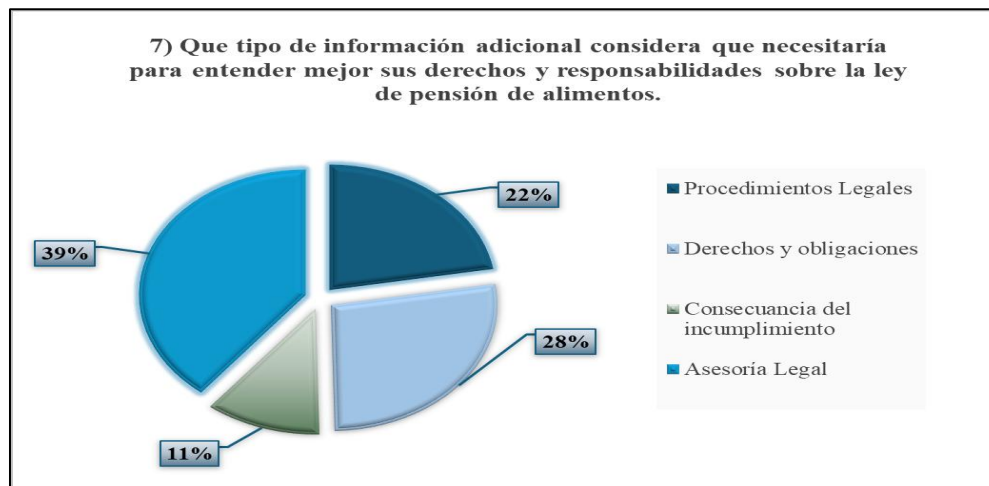
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 13: Información adicional sobre la ley de pensión de alimentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Procedimientos Legales	62	21,80%
Derechos y obligaciones incumplimiento	76	26,70%
Asesoría Legal	31	10,90%
Respuestas	109	38,20%
Marcan dos opciones o más	285	83,09%
Total encuestados	58	16,91%
	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 8: Información adicional sobre la ley de pensión de alimentos.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: Los resultados indican que los encuestados necesitan información clara sobre la ley de pensión de alimentos, incluyendo derechos, obligaciones y procedimientos legales, esta demanda destaca la importancia de ofrecer recursos accesibles que faciliten la comprensión y toma de decisiones en un contexto legal complejo.

8. Descripción de la muestra: Experiencias personales o dificultades con la ley de pensión de alimentos.

En los resultados el 55,40 % de los encuestados han tenido experiencias o dificultades relacionadas con la ley, lo cual sugiere que casi la mitad de la muestra ha enfrentado desafíos o situaciones complejas al respecto, el 44,60 % respondió que “No” ha tenido tales experiencias.

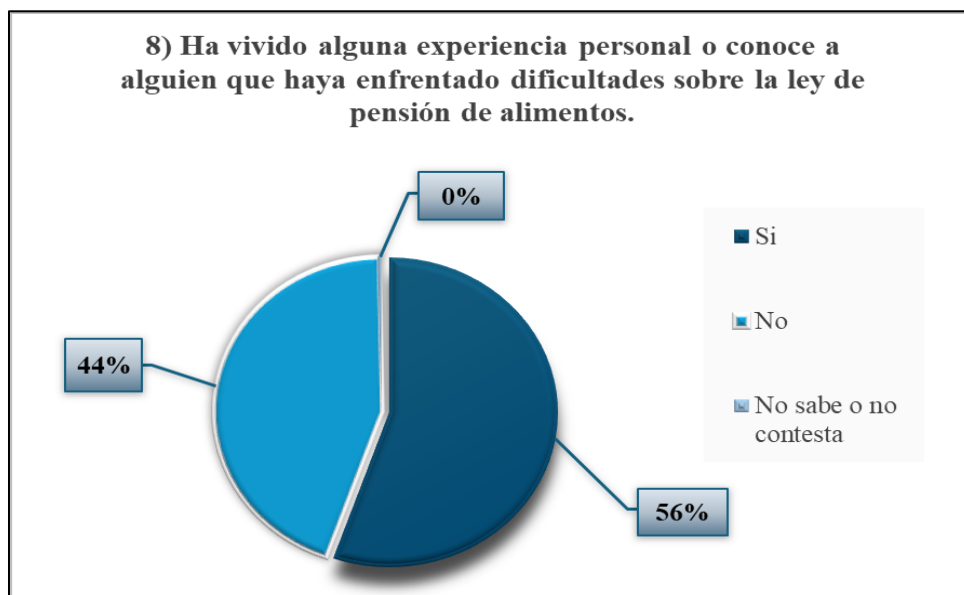
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 14: Experiencias personales o dificultades con la ley de pensión de alimentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	190	55,40%
No	152	44,60%
No sabe o no contesta	1	0,00%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 9: Experiencias personales o dificultades con la ley de pensión de alimentos.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: La alta proporción de personas con dificultades respecto a la ley de pensión de alimentos evidencia obstáculos comunes como la falta de conocimiento, la falta de orientación y la complejidad de los trámites, esto resalta la necesidad de servicios de apoyo que faciliten el cumplimiento y reduzcan conflictos, beneficiando a todos los involucrados.

9. Descripción de la muestra: Si su respuesta es "Si", por favor describa brevemente la dificultad que experimentó o que la persona cercana a usted enfrentó sobre la ley de pensión de alimentos.

En el análisis de las 98 respuestas de aquellos que señalaron haber tenido dificultades con la ley de pensión de alimentos, emergen los siguientes puntos clave:

Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 15: Describa brevemente la dificultad que experimentó.

Dificultad experimentada:
• Falta información.
• Entender la resolución judicial.
• Términos jurídicos muy técnicos.
• Dificultad de tramitación por plataforma judicial.
• No conocía la ley.
• No saber subir escritos a la plataforma.
• Falta de apoyo en la información.
• Muy lento el procedimiento de respuesta de los tribunales.
• Falta de información en el tribunal.
• Falta de conocimiento en general.
• No saben subir gastos extraordinarios a la plataforma.
• Al leer la ley es un lenguaje extraño.
• Incumplimiento de pagos.
• Lenguaje y acceso a asesorías.

Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: El análisis de las respuestas revela que un porcentaje significativo de los encuestados (55,4%) ha experimentado dificultades con la ley de pensión de alimentos.

10. Descripción de la muestra: Barreras para acceder a la información o asesoría.

La complejidad del lenguaje legal un 45,00 % de los encuestados identifica este problema como una barrera importante, en el desinterés personal un 27,20 % manifiesta una percepción de irrelevancia o lejanía del tema, con la falta de recursos disponibles el 23,10 % lo señala como una limitante, sugiriendo que encuentran insuficiente la disponibilidad de la información.

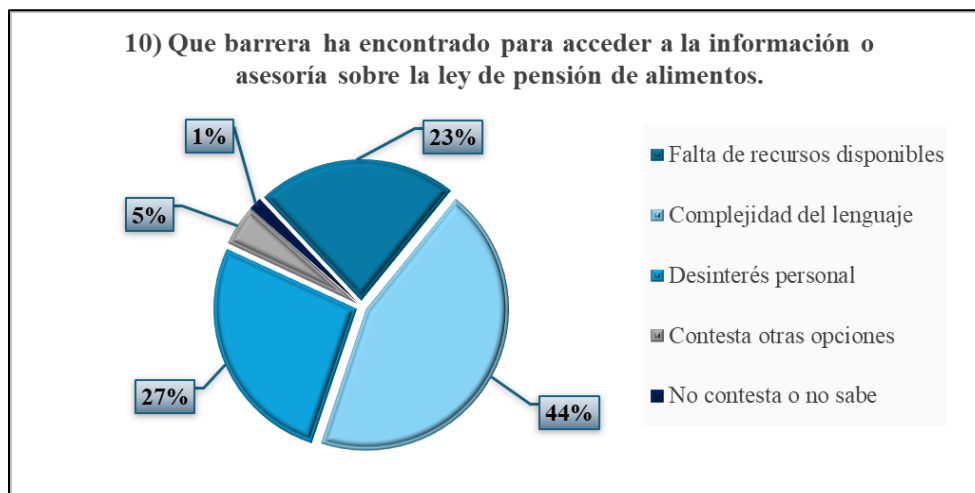
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 16: Barreras para acceder a la información o asesoría.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Falta de recursos disponibles	78	23,10%
Complejidad del lenguaje	152	45,00%
Desinterés personal	92	27,20%
Contesta otras opciones	16	4,73%
Respuestas	338	98,54%
No contesta o no sabe	5	1,46%
Total	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 10: Barreras para acceder a la información o asesoría.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: El análisis de las barreras para acceder a la información o asesoría revela varios factores clave que la consultora podría abordar para mejorar la accesibilidad y aumentar el interés de la población en aprender sobre la ley de pensión de alimentos.

11. Descripción de la muestra: Interés de participar en asesorías informativas.

En cuanto al interés de los encuestados el 45,30 % respondieron “Si”, indicando un interés considerable en recibir orientación directa, el 13 % respondió “No”, lo que puede reflejar satisfacción con su conocimiento actual y el 42,10 % dijeron “Tal vez”, lo que sugiere que podrían participar si la información o el acceso a las asesorías resultan convenientes y valiosos para ellos.

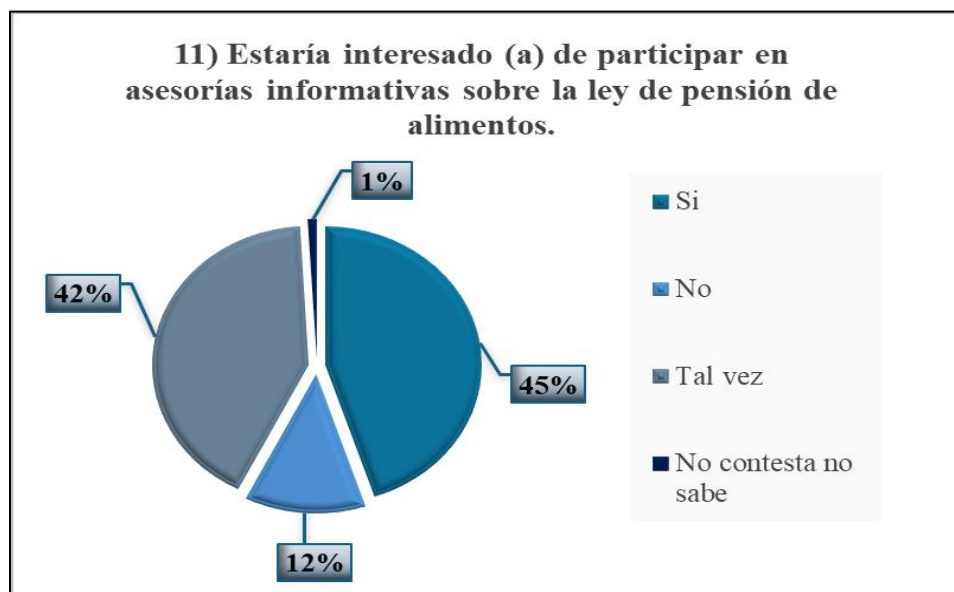
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 17: Interés de participar en asesorías informativas.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Si	154	45,30%
No	43	13%
Tal vez	143	42,10%
Respuestas	340	99,13%
No contesta no sabe	3	0,87%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 11: Interés de participar en asesorías informativas.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: El interés en asesorías informativas refleja un potencial significativo para la consultora, el grupo "Tal vez" representa una oportunidad clave, ya que, con estrategias adecuadas, podrían convertirse en usuarios activos de los servicios.

12. Descripción de la muestra: Ubicación preferida de la consultora.

En relación con la ubicación preferida en la ciudad de Copiapó, con un 45,70 %, la mayoría de los encuestados consideran conveniente una ubicación céntrica, respecto al Mall Plaza Copiapó, con un 26%, podría reflejar la popularidad y el tráfico de personas en esta ubicación y el centro comercial Plaza Real, con un 23,90 %, esta opción es menos preferida, pero representa una porción del público que podría acceder desde allí.

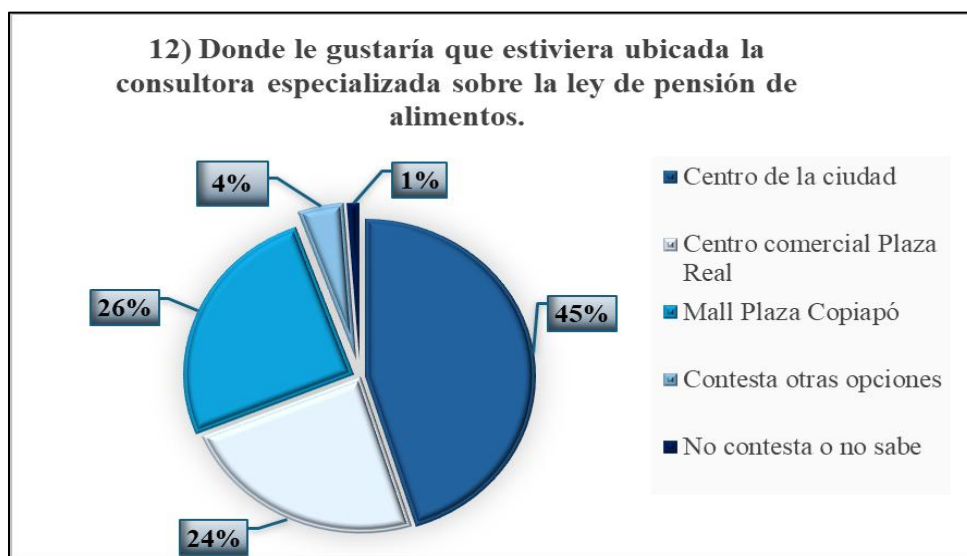
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 18: Ubicación preferida de la consultora.

Opción	Encuestados	Porcentaje
Centro de la ciudad	155	45,70%
Centro comercial Plaza Real	81	23,90%
Mall Plaza Copiapó	88	26,00%
Contesta otras opciones	15	4,42%
Respuestas	339	98,83%
No contesta o no sabe	4	1,17%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 12: Ubicación preferida de la consultora.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: La preferencia por una ubicación céntrica sugiere que establecer la consultora en esta zona mejoraría su accesibilidad, visibilidad y atracción de clientes, aprovechando la facilidad de transporte y la alta circulación de personas.

13. Descripción de la muestra: Disposición a pagar por el servicio de asesoría.

Los encuestados indicaron que un 72,30%, estaría dispuesto a pagar entre \$35.000 a \$40.000, lo que sugiere una tarifa más atractiva para la mayoría, un 15,50 % estaría dispuesto a pagar un poco más entre \$45.000 a \$50.000, solo un 12,20 % consideraría pagar en este rango \$55.000 y más.

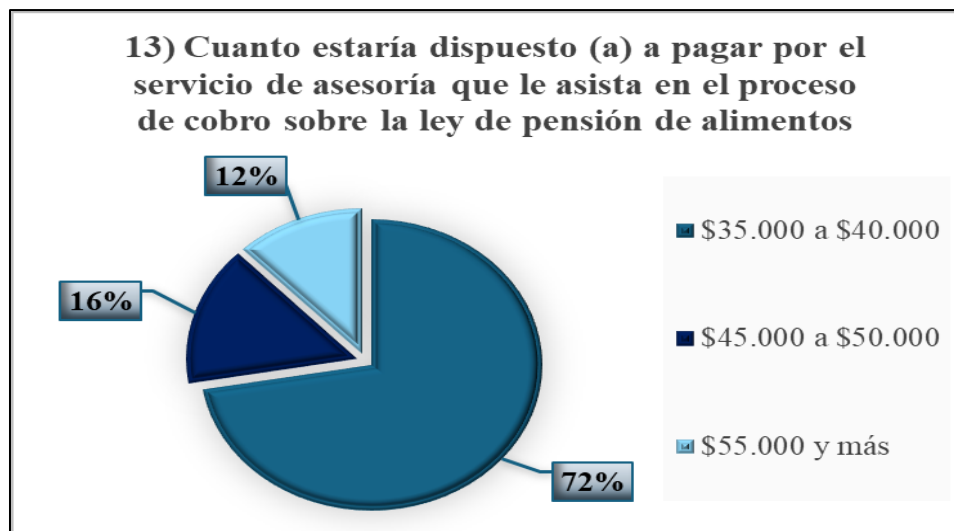
Resultados se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N° 19: Disposición a pagar por el servicio de asesoría.

Opción	Encuestados	Porcentaje
\$35.000 a \$40.000	248	72,30%
\$45.000 a \$50.000	53	15,50%
\$55.000 y más	42	12,20%
Total encuestados	343	100,00%

Fuente: Realización propia.

Gráfico N° 13: Disposición a pagar por el servicio de asesoría.



Fuente: <https://docs.google.com/forms/>

Análisis: El hecho de que la mayoría de los encuestados esté dispuesta a pagar entre \$35.000 y \$40.000 por los servicios de asesoría indica que este rango de precio es considerado razonable y accesible por los potenciales clientes, este dato es valioso para la consultora, ya que sugiere que hay una alta disposición a pagar por servicios de asesoría que brinden valor real, especialmente si estos pueden ayudar a resolver problemas legales complejos relacionados con la pensión alimenticia.

4.2.1 Conclusión general del análisis de la encuesta.

El proyecto de consultoría especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, surge como una respuesta a la alta demanda de asesoría especializada en Copiapó, donde muchas personas enfrentan dificultades para comprender sus derechos y obligaciones bajo esta ley, los datos obtenidos muestran un interés significativo en los servicios de asesoría, especialmente entre mujeres y personas de entre 35 y 54 años, lo cual permite definir un perfil de cliente y enfocar las estrategias de comunicación.

Existe un conocimiento básico de la ley, pero una gran mayoría percibe que la información actual es insuficiente, lo que subraya la necesidad de una fuente confiable que ofrezca claridad y orientación sobre los procedimientos, las principales barreras de acceso están relacionadas con el lenguaje complejo y la falta de recursos, aspectos que pueden abordarse mediante la creación de materiales informativos accesibles y asesorías que simplifiquen la comprensión y los trámites necesarios.

Asimismo, la disposición a pagar entre \$35.000 y \$40.000 confirma la viabilidad económica del proyecto, permitiendo establecer precios competitivos y accesibles, una ubicación en el centro de la ciudad, preferida por la mayoría de los encuestados, maximizaría el acceso y la visibilidad de la consultora, con estos elementos, el proyecto presenta un alto potencial de éxito, alineándose con las necesidades de un mercado que busca orientación confiable y accesible.

4.3 Plan de comunicación externa de marketing.

La publicidad beneficia a una consultora al aumentar su visibilidad y credibilidad, permitiéndole ser más reconocida por su público objetivo, a través de medios como la radio, logotipo, letrero y la página web, puede educar al público sobre sus servicios y atraer futuros clientes y, además, la publicidad bien dirigida ayuda a la consultora a fortalecer su presencia de marca y construir confianza, lo que contribuye a su crecimiento y sostenibilidad.

4.3.1 Estrategias de marketing por publicidad radial.

Incluir publicidad radial en el plan de comunicación externo de la consultora permite diversificar los canales y llegar a audiencias que no usan activamente plataformas digitales. Según Belch & Belch (2021), "la combinación de medios tradicionales y digitales permite alcanzar diferentes segmentos de audiencia", la radio, al conectar de manera emocional y cercana con el público, asegura mayor alcance y visibilidad para la consultora.

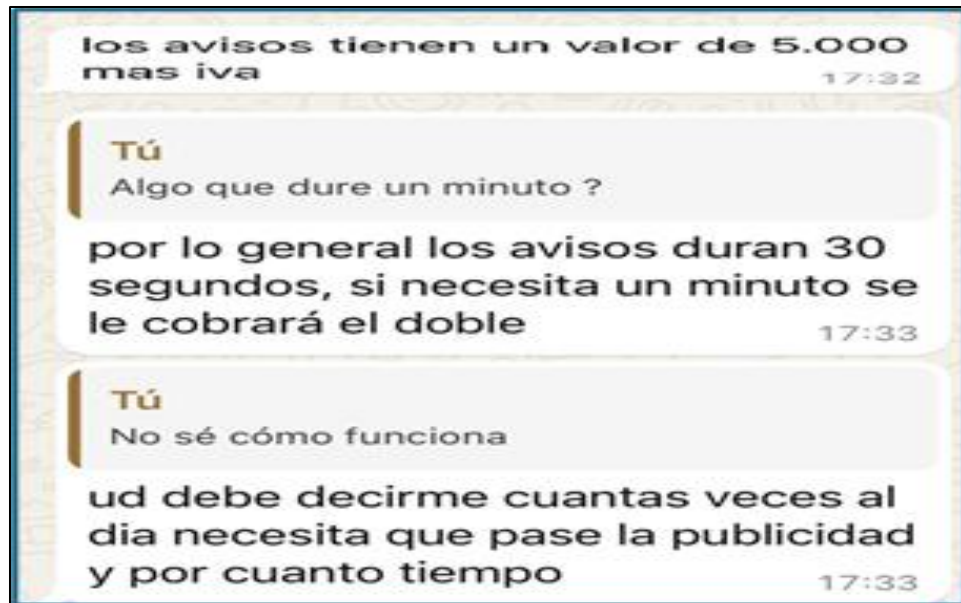
A continuación, se presenta la respuesta de Radio Nostálgica, que resalta cómo la publicidad radial permite a la consultora diversificar sus canales de comunicación, alcanzando a públicos que no usan frecuentemente plataformas digitales, la consultora puede ampliar su alcance, aumentar la visibilidad y conectar emocionalmente con la audiencia, optimizando la efectividad de sus campañas.

Figura N° 6: Los económicos, radio Nostálgica.



Fuente: <https://loseconomicos.nostalgica.cl/index.php?page=login>

Figura N° 7: Respuesta publicidad radial.



Fuente: Contacto encargado de publicidad, Arturo Guaita.

La publicidad radial en Radio Nostálgica, será una estrategia clave para llegar a la audiencia local de Copiapó, debido a su bajo costo de \$5.000 por 30 segundos, lo que ofrece una relación costo-beneficio favorable en comparación con medios más costosos como la televisión o los medios digitales, se propone iniciar con una campaña intensiva de corto plazo, realizando varias emisiones en un periodo reducido para maximizar el impacto rápidamente, y luego mantener una frecuencia más baja para asegurar la presencia constante de la consultora en la mente del público, el mensaje debe ser directo y memorable, ya que la audiencia generalmente está realizando otras actividades mientras escucha la radio, de esta manera, la publicidad radial permitirá una optimización del presupuesto y una presencia accesible y efectiva en el mercado local.

4.3.2 Estrategias de marketing con propaganda de logotipo.

Para lograr una mayor presencia en el mercado, esta propuesta de proyecto cuenta con activos claves de marca, como el logotipo y letrero promocional, estos elementos brindan una base sólida para posicionar a la consultora logrando una mayor conexión con el público objetivo y fortaleciendo la identidad de la consultora en el mercado. (Kotler & Keller, 2016). "Una identidad

de marca coherente y bien desarrollada, apoyada por activos tangibles como logotipos y productos promocionales, es clave para asegurar una presencia sólida y un posicionamiento efectivo en el mercado"

Figura N° 8: Logotipo y letrero promocional.



Fuente: <https://smashinglogo.com/es/preview?s=13y68r2o1-gqbuy14jl>

Credibilidad y profesionalismo: Un logotipo bien diseñado comunica seriedad y profesionalismo, especialmente en servicios legales, esto ayudará a diferenciarte de competidores menos establecidos y a ganar la confianza de potenciales clientes.

El logotipo es la identidad visual principal de la consultora, siendo el elemento que la distingue y permite a los clientes identificar rápidamente el negocio, su diseño debe reflejar los valores y la misión de la empresa, generando una asociación inmediata con la calidad y confiabilidad de los servicios que ofrece, al utilizar el logotipo de manera constante en todos los puntos de contacto, como en publicidad, la página web, material impreso y señalización, se refuerza el reconocimiento de marca, esta repetición y consistencia contribuye a fortalecer la identidad de la consultora, consolidando su presencia en el mercado y aumentando su visibilidad, con el tiempo, el logotipo se convierte en un símbolo de confianza y profesionalismo, clave para diferenciar a la consultora de la competencia y fidelizar a los clientes.

4.3.3 Estrategia de marketing con página WEB.

La página web de la consultora en pensión de alimentos está diseñada para proporcionar un acceso rápido y claro a los servicios de asesoría especializada en cumplimiento de la ley de pensión de alimentos, en un entorno digital, los usuarios pueden conocer los servicios de asesoría y capacitación, explorar información actualizada sobre normativas y acceder a recursos útiles que apoyan su comprensión de derechos y obligaciones.

Figura N° 9: Página Web de Microsoft Sway.



Fuente: <https://sway.cloud.microsoft/cJSHkAT8DYoXQQUk?authoringPlay=true&publish>

La página WEB juega un papel crucial en el posicionamiento de la marca de la consultora, ya que actúa como su identidad visual principal, es el primer punto de contacto visual que los clientes potenciales tienen con la consultora, y, por lo tanto, debe reflejar la esencia y los valores de la empresa, una página web bien diseñado transmite profesionalismo, confianza y seriedad, cualidades esenciales en el sector legal, especialmente en temas tan sensibles como la pensión alimenticia.

Conclusión: Al usar una estrategia de marketing de manera consistente en todos los canales de comunicación (como la página web, publicidad radial, letreros, tarjetas de presentación, etc.), se refuerza el reconocimiento de la marca y facilita que los clientes lo asocien con la calidad y fiabilidad de los servicios, un logotipo distintivo y memorable también contribuye a que la

consultora se diferencie de la competencia, una página web, genera una imagen sólida en la mente de los consumidores, la publicidad radial si se utiliza de manera coherente y repetida, establece una identidad fuerte que facilita la fidelización de clientes y aumenta la visibilidad de la marca en el mercado.

4.4 Sistema de evaluación interna de la consultora.

El sistema de evaluación interna implementado en la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos es una herramienta estratégica que busca garantizar un desempeño óptimo y sostenido en el tiempo, este sistema permite monitorear, medir y analizar aspectos clave del funcionamiento organizacional, proporcionando datos relevantes para tomar decisiones fundamentadas y promover mejoras continuas, Según Parmenter (2020), "los sistemas de evaluación interna basados en indicadores clave de desempeño (KPI, Key Performance Indicator (indicador de rendimiento), permiten a las organizaciones identificar áreas críticas, optimizar procesos y garantizar resultados alineados con sus objetivos estratégicos".

Entre sus principales objetivos destacan: medir el volumen de atención mensual para analizar la demanda y la capacidad operativa; evaluar la calidad del servicio ofrecido a fin de garantizar altos estándares de satisfacción y efectividad; monitorear la retención y fidelización de clientes como indicadores clave de confianza y valor percibido; finalmente, optimizar la eficiencia y rentabilidad de la consultora, asegurando un uso adecuado de los recursos y un desempeño financiero sostenible.

4.4.1 KPI de volumen de atención mensual.

El KPI de volumen de atención mensual se centra en medir cuántas atenciones o consultas realiza la consultora en un mes determinado, este indicador es fundamental para evaluar la capacidad operativa del equipo y determinar si se están alcanzando los objetivos establecidos en términos de cantidad de asesorías atendidas.

Tabla N° 20: KPI de volumen de atención mensual.

KPI volumen de atención mensual				
Indicador	Meta Mensual	Resultado Real	Desempeño	Comentario
Número de atenciones	200	145	72,50%	Disminuye un 27%
Monto por atención	\$40.000	\$34.139	85%	Disminuir el precio al 15% para mantener el precio de equilibrio

Fuente: Realización propia.

El KPI de volumen de atención mensual es un indicador crucial para el éxito operativo de la consultora, ya que permite identificar si se está cumpliendo con las expectativas en cuanto a la cantidad de clientes atendidos.

4.4.2 KPI de calidad de atención.

El KPI de calidad de atención se enfoca en evaluar la experiencia que tienen los clientes al interactuar con la consultora, midiendo aspectos críticos como la rapidez y la satisfacción con el servicio recibido.

Tabla N° 21: KPI de calidad de atención.

KPI de calidad de atención				
Indicador	Meta	Resultado Real	Desempeño	Comentario
Demora promedio de atención	40 minutos	30 minutos	75%	Se redujo el tiempo de espera en un 25%
Nivel de satisfacción	90%	95%	105.6%	Aumento en satisfacción del cliente en un 5%

Fuente: Realización propia.

El KPI de calidad de atención es esencial para garantizar que el servicio ofrecido no solo sea rápido, sino también efectivo y satisfactorio, lo cual es crucial para la retención de clientes y la buena reputación de la consultora.

4.4.3 KPI de retención y fidelización de clientes.

El KPI de retención y fidelización de clientes este indicador evalúa cuántos clientes vuelven a utilizar los servicios después de su primera asesoría y qué tan leales son a la consultora.

Tabla N° 22: KPI de retención y fidelización de clientes.

KPI de retención y fidelización de clientes				
Indicador	Meta	Resultado Real	Desempeño	Comentario
Porcentaje de clientes que regresan	60%	48.7%	81.2%	Predisposición de los clientes a regresar, aunque está por debajo de la meta.
Porcentaje de clientes nuevos	80%	80%	100%	Alta oportunidad de captación de nuevos clientes debido a la necesidad de información.

Fuente: Realización propia.

La retención y fidelización de los clientes son esenciales para el crecimiento sostenible de la consultora, mantener una comunicación constante y realizar encuestas de seguimiento son estrategias que pueden potenciar este KPI, al final, clientes satisfechos y leales no solo contribuyen a la estabilidad financiera del proyecto, sino que también se convierten en promotores naturales del servicio, ayudando a atraer nuevos clientes.

4.4.4 KPI de eficiencia y rentabilidad.

El KPI de eficiencia y rentabilidad este indicador suele desglosarse en métricas como el costo por atención y el ingreso neto por cliente, las cuales ayudan a entender si las operaciones son sostenibles y rentables a largo plazo.

Tabla N° 23: KPI de eficiencia y rentabilidad.

KPI de eficiencia y rentabilidad				
Indicador	Meta	Resultado Real	Desempeño	Comentario
Ingresos mensuales	\$8.000.000	\$4.950.155	69,57%	Ingresos ligeramente inferiores, alcanzando el de la meta anual.
Costo promedio por atención	\$40.000	\$34.139	96%	Costo por atención disminuye 4% para mantener equilibrio estable en el presupuesto.

Fuente: Realización propia.

Este KPI es fundamental para asegurar que la consultora no solo cumpla con sus objetivos de servicio, sino que también opere de manera económicamente viable, una operación eficiente significa optimizar procesos, reducir costos innecesarios, mientras que la rentabilidad asegura que la consultora puede reinvertir en su crecimiento y desarrollo, este equilibrio contribuye a la estabilidad financiera y permite a la consultora invertir en mejoras continuas, asegurando así su competitividad en el mercado.

4.5 Estructura organizacional del proyecto.

La consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, es una entidad especializada que ofrece servicios integrales de asesoría legal en el ámbito de la ley de pensión de alimentos, con el fin de ayudar tanto a la comunidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales, este proyecto nace de la necesidad identificada en la ciudad de Copiapó, donde existe una creciente demanda por servicios profesionales que apoyen a la ciudadanía en la tramitación, cumplimiento y seguimiento de las responsabilidades legales en relación con la pensión de alimentos.

4.5.1 Organigrama organizacional.

El organigrama de la consultora especializada en asesoría de la ley de pensión alimenticia define claramente la estructura funcional de la organización, facilitando un flujo de trabajo eficiente y la asignación precisa de roles y responsabilidades, esta estructura incluye tres áreas clave: asistencia judicial, asesoría y administración, cada una enfocada en brindar un servicio integral y de alta calidad a los clientes, según Robbins y Coulter (2020), un organigrama bien estructurado es crucial para optimizar la coordinación, garantizar la eficiencia operativa y asegurar que todos los miembros del equipo comprendan su rol en los objetivos organizacionales.

Figura N° 10:Estructura Organizacional.



Fuente: Realización propia.

La consultora estará organizada en tres áreas operativas principales, cada una con funciones específicas para asegurar un servicio eficiente y personalizado, a continuación, se describe la estructura organizacional, los roles y las funciones clave dentro de la consultoría.

Organización y funcionamiento.

Directorio: Es el órgano central de toma de decisiones estratégicas, su función principal es establecer los lineamientos generales del negocio, aprobando las decisiones importantes y supervisando la gestión operativa, el directorio también tiene la responsabilidad de mantener relaciones con las partes interesadas, asegurando la alineación de los objetivos a largo plazo y el cumplimiento de las normativas legales, este grupo juega un papel esencial en la sostenibilidad y dirección de la consultora.

Departamento de asistencia judicial: Este departamento estará integrado por abogados especializados en derecho de familia, con un enfoque particular en la ley de pensión de alimentos, su función principal será brindar asistencia legal a los clientes, así como ofrecer capacitación interna periódica para actualizar a los colaboradores sobre los cambios y novedades en la legislación, asegurando que el equipo se mantenga al día con las reformas legales y las mejores prácticas.

Departamento de asesoría: Compuesto inicialmente por ingenieros en administración de empresas, este departamento se encargará de ofrecer asesorías legales personalizadas a los clientes, ayudándoles a entender sus derechos y obligaciones en temas de pensión alimenticia, a medida que la consultora crezca, se evaluará la posibilidad de ampliar el equipo, incorporando profesionales adicionales para fortalecer la capacidad de asesoramiento.

Área administrativa: Integrado por un contador general encargado de asegurar el funcionamiento adecuado de la consultora desde el punto de vista operativo, este departamento gestiona los recursos humanos, la contabilidad, la atención al cliente, la programación de citas y el manejo de la documentación legal y administrativa, su rol es esencial para mantener una estructura eficiente que permita a la consultora ofrecer un servicio de calidad mientras cumple con sus responsabilidades fiscales y regulatorias.

Roles clave.

Abogados: Expertos en derecho familiar.

Asesores: Responsables de ofrecer asesorías en pensión de alimentos.

Administrativo(a) financiero(a): A cargo de la contabilidad, administración y finanzas.

La estructura organizacional propuesta para la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos es clave para garantizar una operación eficiente y adaptable, al implementar una estructura horizontal, se promueve la colaboración y flexibilidad, permitiendo que los distintos departamentos trabajen de manera integrada y respondan eficazmente a las necesidades de los clientes.

4.5.2 Estructura organizacional de una Sociedad por Acciones.

La estructura organizacional de una Sociedad por Acciones (S.p.A.) en Chile es flexible y puede variar según los acuerdos establecidos entre los socios, dado que esta forma jurídica permite una mayor libertad en la forma en que se organiza la empresa, a diferencia de las sociedades anónimas, que tienen una estructura más rígida y regulada, las S.p.A. pueden adaptarse mejor a las necesidades de los socios y las características de la empresa, sin embargo, existen algunas pautas generales que se aplican a la mayoría de las S.p.A, “ en cuanto a su estructura, la S.p.A cuenta con una asamblea de accionistas como órgano supremo de la sociedad, la cual se encarga de aprobar decisiones importantes y elegir a los miembros del directorio, este último es el encargado de la gestión y administración de la sociedad”. Mateo Pérez Rojas, 2023, <https://consultchileonline.com>

Estructura organizacional típica de una S.p.A.

Accionistas.

- Son los propietarios de la empresa, y su responsabilidad está limitada a su aporte de capital con un mínimo de \$1.00.000. de pesos chilenos.
- Los accionistas pueden ser personas naturales o jurídicas, y no hay un número máximo de accionistas, aunque puede haber un número mínimo de dos accionistas.

- La estructura de poder de los accionistas se determina por la cantidad de acciones que posean, y sus derechos suelen estar relacionados con el número de acciones que tienen (por ejemplo, derechos de voto o no derecho a voto dividendos, etc.).
- La asamblea de accionistas es el órgano supremo de la S.p.A, donde se toman las decisiones más importantes, como la aprobación de balances, distribución de utilidades y cambios en los estatutos.
- En una S.p.A, la frecuencia de las asambleas puede ser determinada por los propios accionistas, y no está tan estrictamente regulada como en una sociedad anónima.
- Las decisiones importantes deben ser aprobadas por la asamblea de acuerdo con los acuerdos establecidos en los estatutos sociales.

Directorio.

La S.p.A. puede ser administrada por un directorio o un gerente general, la flexibilidad de esta forma jurídica permite que la administración sea tan simple o compleja como los socios decidan.

- Si se opta por un director o gerente general, esta persona o grupo de personas se encargará de la gestión diaria de la empresa, tomando decisiones operativas y ejecutando las políticas aprobadas por los accionistas en la asamblea.
- En el caso de que la S.p.A. tenga un directorio, el número de miembros y sus funciones específicas también son establecidos en los estatutos.

Otros Comités o Áreas Funcionales.

- Dependiendo de las necesidades de la empresa, los accionistas pueden decidir establecer otros comités o áreas funcionales específicas, sin embargo, estos no son obligatorios y su creación depende del tamaño y la complejidad de la empresa.

La gran ventaja de la S.p.A. es su flexibilidad, los socios pueden determinar en los estatutos cómo se organizará la empresa y qué poderes tendrán los accionistas y la administración, esto permite una organización menos rígida y más adaptada a las necesidades específicas de la empresa.

4.6 Capacitación interna.

4.6.1 Visión, Misión y Valores del proyecto de la consultora.

Antes de iniciar la capacitación, es fundamental orientar a los colaboradores en la Visión, Misión y Valores de este proyecto, estos elementos están diseñados para reflejar tanto la dirección estratégica de la consultora como su compromiso con el impacto social y el estricto cumplimiento de las normativas legales, además, alinean a la organización con el objetivo de reducir la desinformación en materia de pensión alimenticia, promoviendo una asesoría accesible transparente y enfocada en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Visión:

Ser la consultora líder en asesoría sobre la ley de pensión de alimentos en la tercera región facilitando un acceso equitativo a la justicia y el bienestar de las niñas, niños y adolescentes.

Misión:

Proporcionar servicios de consultoría y asesoría altamente especializados sobre la ley de pensión de alimentos, entregando información precisa y actualizada, para educar y guiar en el cumplimiento de las normativas legales, contribuyendo a la reducción de la desinformación y facilitando la correcta aplicación sobre la ley, mediante una atención personalizada y soluciones innovadoras.

Valores:

Compromiso social: Creemos en la importancia de contribuir al bienestar de la sociedad, especialmente de los menores, promoviendo el cumplimiento sobre las leyes de pensión de alimentos.

Integridad: Actuamos con ética y transparencia, asegurando que la asesoría se base en los más altos estándares profesionales y legales.

Excelencia profesional: Nos esforzamos por ofrecer servicios de alta calidad, adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, garantizando soluciones eficaces y actualizadas.

Empatía y responsabilidad: Nos preocupamos profundamente por las personas que dependen de nuestro asesoramiento y buscamos brindarles un apoyo integral y humano, entendiendo las realidades y desafíos de cada cliente.

4.6.2 Capacitación interna para los colaboradores sobre los procedimientos, procesos y normativas legales relacionados con la ley de pensión de alimentos.

El desarrollo de las capacitaciones para los asesores del proyecto sobre la ley de pensión de alimentos se centrará en brindar herramientas prácticas y conocimientos teóricos necesarios para asesorar eficazmente a la comunidad de Copiapó, las capacitaciones estarán diseñadas de manera estructurada, comenzando con una introducción al marco legal que incluye conceptos fundamentales, derechos y obligaciones de las partes involucradas, así como las reformas más recientes en la legislación, a partir de esta base, se avanzará hacia el conocimiento práctico de los procedimientos legales.

Además, las capacitaciones incluirán un enfoque ético y social, abordando la perspectiva de género y los derechos del niño como ejes centrales para garantizar una asesoría responsable y equitativa, también se tratarán temas relacionados con la confidencialidad y el manejo ético de la información, reforzando los principios fundamentales que deben guiar el trabajo de los asesores, este enfoque integral asegurará que los asesores estén preparados para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad, fortaleciendo su capacidad de ofrecer orientación clara y precisa sobre la ley de pensión de alimentos.

Tabla N° 24: Temas y características principales sobre la ley de pensión de alimentos.

Temas	Características del tema
Marco legal	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos fundamentales de la ley. - Derechos y obligaciones de los alimentantes y alimentarios. - Criterios para determinar el monto de la pensión de alimentos. - Reformas recientes y aspectos claves de la legislación Chilena.
Procedimientos legales sobre la ley de pensión de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Como iniciar una demanda de pensión de alimentos. - Procedimientos judiciales y plazos legales. - Documentos requeridos para acreditar ingresos, necesidades y gastos. - Medidas de apremio y consecuencias del incumplimiento.
Resolución de conflictos y mediación	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias para abordar conflictos entre alimentante y alimentario. - Herramientas de mediación para llegar a acuerdos .
Perspectiva de género y enfoque en los derechos del niño	<ul style="list-style-type: none"> - Como abordar la pensión de alimentos. - Los derechos de los niños y niñas como eje central de las asesorías. - Sensibilización sobre violencia económica.
Actualización de la normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios recientes en la ley y su impacto en la ciudad de Copiapó.
Ética profesional y confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo ético de la información de las partes involucradas. - Cuando derivar a instancias judiciales y mediadoras.

Fuente: Realización propia.

4.6.3 Asesoría a la comunidad de la ciudad de Copiapó, sobre los derechos y obligaciones establecidos por ley de pensión de alimentos.

El proceso de asesorías para la comunidad de la ciudad de Copiapó sobre la ley de pensión de alimentos se llevará a cabo a través de un enfoque integral y progresivo, diseñado para informar orientar y capacitar a los interesados, en todos los aspectos fundamentales relacionados con esta temática.

En primer lugar, se proporcionará una explicación inicial sobre qué es la ley de pensión de alimentos, destacando su propósito, alcance y las principales obligaciones y derechos que establece, este primer paso tiene como propósito asegurar que los interesados comprendan los fundamentos claves que respaldan este derecho, aclarando quiénes son los beneficiarios, quiénes están obligados a cumplirlo y cuáles son los criterios legales que regulan su aplicación.

Posteriormente, las asesorías se centrarán en explicar los procedimientos legales involucrados, permitiendo a los interesados entender cómo llevar a cabo una solicitud formal de pensión de alimentos, en esta etapa se abordarán los pasos específicos para iniciar un proceso de solicitud detallando los documentos requeridos, las instancias disponibles para resolver conflictos, y los mecanismos legales en caso de incumplimiento, además, se destaca la importancia de la mediación como un recurso inicial y eficiente para resolver diferencias entre las partes, reduciendo la necesidad de avanzar hacia demandas judiciales, sin embargo, también se explicará cómo proceder en caso de que la mediación no resulte efectiva, orientando a los interesados sobre cómo presentar una demanda judicial en los tribunales de familia, y qué medidas de apremio se pueden solicitar.

Otro componente clave de este proceso, será la asesoría en el uso de herramientas digitales particularmente en la plataforma del Poder Judicial, que es esencial para gestionar trámites relacionados con la pensión de alimentos, los interesados aprenderán a registrarse en la plataforma ingresar al sistema y navegar por sus funciones principales, así mismo, se les enseñará a subir escritos legales, y realizar un seguimiento eficiente de sus casos en línea, este enfoque busca empoderar a los interesados, promoviendo su autonomía en la realización de trámites legales y facilitando el acceso a la justicia de forma más ágil, para complementar estas asesorías, se entregará

un instructivo de apoyo impreso que detalla de manera clara, los pasos a seguir en cada proceso ejemplos prácticos y respuestas a preguntas frecuentes.

Finalmente, cabe mencionar que el desarrollo de estas asesorías está orientado a garantizar que la comunidad de Copiapó reciba información clara, herramientas prácticas y el apoyo necesario para hacer valer sus derechos en relación con la pensión de alimentos, promoviendo tanto la resolución de conflictos como el acceso equitativo a la justicia.

Tabla N° 25: Asesoría a la comunidad de la ciudad de Copiapó, sobre los derechos y obligaciones establecidos por ley de pensión de alimentos.

Fases del proceso de asesoría	Temas a tratar
Información inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de la Ley de Pensión de Alimentos - Propósito de la pensión - Partes responsables y beneficiarios - Reformas legales
Procedimientos legales	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de la solicitud por pago de pensión de alimentos - Documentos requeridos para iniciar el proceso - Criterios para el cálculo de la pensión - Mediación previa - Importancia de la mediación - Proceso de mediación - Demanda judicial - Pasos para presentar una demanda - Medidas de apremio ante incumplimiento
Uso de herramientas digitales de la plataforma del PJ.	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso a la plataforma del poder judicial - Registro y creación de la cuenta - Navegación básica en el sistema - Ingreso de escritos - Cargar escritos - Documentación necesaria para cargar en la plataforma.

Fuente: Realización propia.

Para concluir, podemos señalar que la capacitación que el abogado de la consultora brindará a los colaboradores, constituye un paso crucial para fortalecer la capacidad de asesoramiento en torno a la ley de pensión de alimentos, con un enfoque integral y práctico, esta iniciativa no solo busca proporcionar un entendimiento claro de los aspectos fundamentales de la legislación, sino también capacitar en el uso de herramientas digitales y en la aplicación de procedimientos legales esenciales para asistir a la comunidad de manera eficiente y efectiva.

El propósito central de esta capacitación es garantizar que los colaboradores comprendan los derechos y responsabilidades de las partes involucradas (alimentante y alimentario) así como los criterios para determinar el monto de la pensión, los pasos necesarios para iniciar demandas y las medidas legales en caso de incumplimiento, además, se abordarán estrategias de mediación como una herramienta clave para resolver conflictos, destacando su importancia en la reducción de disputas legales y en acuerdos que prioricen el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

La capacitación incluirá aspectos prácticos, como el manejo de la plataforma electrónica del Poder Judicial, permitiendo a los colaboradores guiar a los interesados en la presentación y tramitación de solicitudes electrónicas, desde el registro en el sistema, hasta la carga de documentos requeridos, este propósito fortalece el compromiso de la consultora con la actualización de los procesos judiciales y la garantía de un acceso equitativo a la justicia.

Por otro lado, se incorporará una perspectiva de género y un enfoque en los derechos del niño, sensibilizando a los colaboradores sobre temas como la violencia económica y la importancia de garantizar que las necesidades de los menores sean el eje central de toda asesoría, finalmente, la actualización sobre las reformas recientes de la ley de pensión de alimentos, y su impacto en la ciudad de Copiapó, permitirá a la consultora mantenerse al día con los cambios normativos adaptando su labor de asesoría a las nuevas disposiciones legales y fortaleciendo su rol dentro de la comunidad, este proceso formativo no solo busca beneficiar a los colaboradores, sino también posicionar a la consultora como un referente en la defensa de la justicia y en el respeto de los derechos familiares.

La siguiente tabla muestra las leyes vigentes sobre pensión de alimentos y sus principales características, ser contenido busca facilitar la comprensión de las normas, destacando de las obligaciones y aspectos relevantes.

Tabla N° 26: Leyes de pensión de alimentos y sus características.

Ley sobre Pensión de Alimentos	Características
<p>Ley N° 16.618 Ley de Menores (Juzgado de menores) Promulgación: 03-FEB-1967 Publicación: 08-MAR-1966</p>	<p>Crea el juzgado de menores: A) Determinar la tuición de los menores. B) Autorizar la emancipación. C) pensión del 50% de los ingresos percibidos. D) Autorizar la adopción.</p>
<p>Ley 19.968 Establece los Tribunales de Familia y su competencia en asuntos de pensión de alimentos. Promulgación: 30 de agosto de 2004 Publicación: 30 de agosto de 2004</p>	<p>Corresponderá a los juzgados de familia conocer y resolver las siguientes materias: A) Relación directa y regular con los padres. B) Medidas de protección en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos. C) Interés superior del niño, niña o adolescente y derecho a ser oído.</p>
<p>Ley 14.908, Abandono de familia y pago de pensión de alimentos Promulgación: 13 de enero de 1962 Publicación: 13 de enero de 1962</p>	<p>Abandono de familia y pago de pensiones: A) El juez podrá también ordenar que el deudor garantice el cumplimiento de la obligación alimenticia con una hipoteca o prenda sobre bienes del alimentante. B) Si el alimentante no hubiere cumplido su obligación o hubiere dejado de efectuar el pago de una o más cuotas, el tribunal que dictó la resolución deberá apremiar al deudor que en caso de nuevos apremios, podrá ampliar el arresto hasta por treinta días. C) Serán solidariamente responsables del pago de la obligación alimenticia quien viviere en concubinato con el padre, madre o cónyuge alimentante, y los que, sin derecho para ello, dificultaren o imposibilitaren el fiel y oportuno cumplimiento de dicha obligación.</p>
<p>Ley 21.389, Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensión de Alimentos Publicación: 18-NOV-2021 Promulgación: 10-NOV-2021 (modifica ley 14908)</p>	<p>Crea el registro nacional de deudores de pensión de alimentos: A) El juez, deberá expresar su monto en unidades tributarias mensuales. B) Con mas de 3 cuotas adeudadas ingresan al registro nacional de deudores. C) Retención de la devolución de impuestos a la renta. D) No podrá ejercer un cargo de elección popular. E) No podrá acceder a créditos sin previa evaluación. F) No podrán renovar licencia de conducir. G) No podrán abandonar territorio nacional. H) Orden de arresto. I) No podrán renovar pasaporte.</p>
<p>Ley 21.484, de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos.</p>	<p>Pago efectivo de deudas de pensiones Mejorar el acceso a la información financiera de las personas deudoras, siendo el Estado el encargado de investigar las cuentas bancarias u otros instrumentos de inversión o financieros. A) Cobro especial por cuentas corrientes. B) Cobro extraordinario por AFP.</p>

Fuente: Realización propia

Las leyes de pensión de alimentos son fundamentales en el ámbito del derecho familiar, estableciendo la obligación de proporcionar sustento a aquellos que dependen económicamente de otros, especialmente a los menores y cónyuges.

En resumen, las leyes de pensión de alimentos son esenciales para proteger a los miembros más vulnerables de la familia, asegurando su derecho a un nivel mínimo de vida y promoviendo la responsabilidad familiar.

Capacitación Ley N° 20.886 de tramitación electrónica:

La ley N° 20.886, publicada el 2 de enero de 2016, establece la tramitación electrónica en los procedimientos judiciales, el cual tiene como objetivo principal modernizar el sistema judicial mediante la digitalización de documentos y la implementación de herramientas electrónicas en los procesos judiciales, lo que contribuye a una mayor eficiencia y transparencia.

Tabla N° 27: Ley N°20.886 de Tramitación Electrónica:

Objetivo principal de la Ley 20.886	
Objetivo	Características
Digitalización	Todos los procedimientos judiciales incluyendo la tramitación de causas de pensión de alimentos, deben ser tramitados electrónicamente, en adelante los expedientes están en formato digital, ya no están en formato físico.
Accesibilidad	Las partes involucradas, abogados y cualquier persona autorizada, pueden acceder a los expedientes de manera electrónica y en tiempo real a través de la plataforma del Poder Judicial: https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/home/index.php
Simplificación	Se reduce la carga administrativa al eliminar la necesidad de manejar documentos en papel, agilizando los procesos judiciales y reduciendo costos.

Fuente: www.bcn.cl/leychile/navegar.

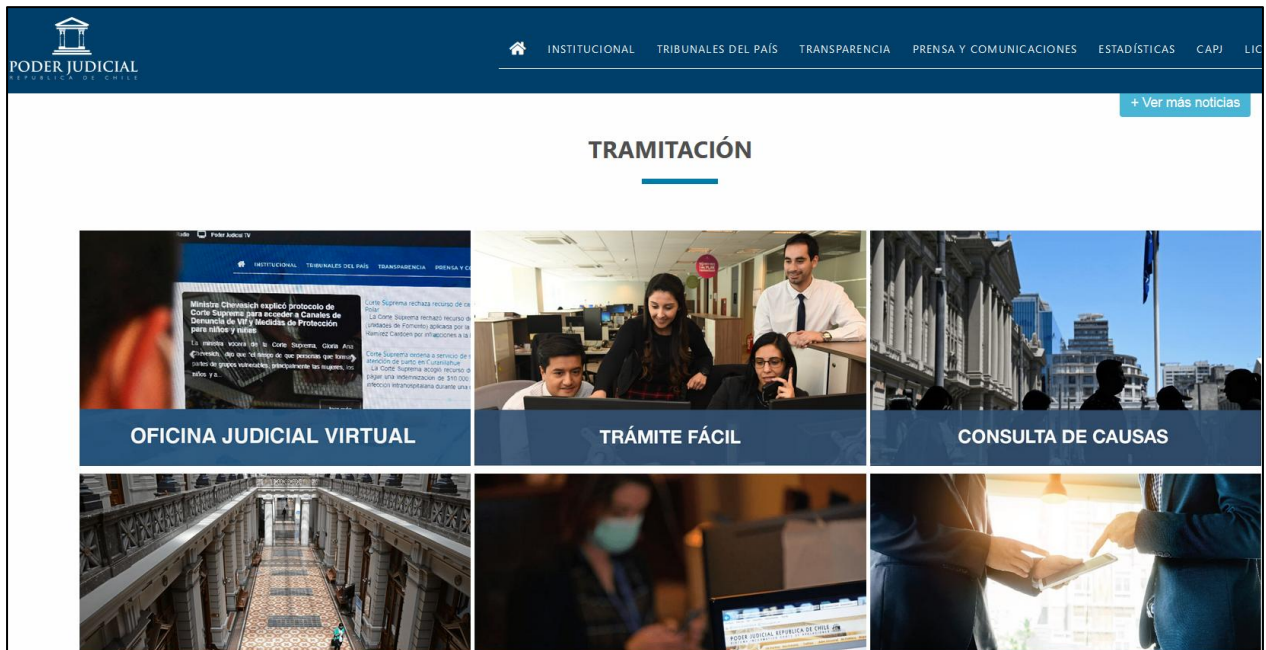
En resumen, la Ley N° 20.886 de Tramitación Electrónica, es un avance fundamental que permite a la consultora ofrecer un servicio de asesoría en pensión alimenticia más rápido, seguro y eficiente.

Plataforma de la oficina Judicial Virtual.

La Oficina Judicial Virtual (OJV) es una plataforma en línea implementada por el Poder Judicial en Chile, que permite a usuarios ingresar, consultar y gestionar documentación de manera digital para diversos procesos judiciales, como herramienta está vinculada directamente a la Ley N° 20.886, de tramitación electrónica, que busca modernizar el sistema judicial.

Seguidamente, se presentan los pasos para el ingreso a la plataforma del poder judicial, este proceso le permitir acceder a diversos servicios en línea.

Figura N° 11: Acceso a la oficina judicial virtual.



Fuente: <https://www.pjud.cl/>

Figura N° 12: Ingreso con clave única, o poder judicial.



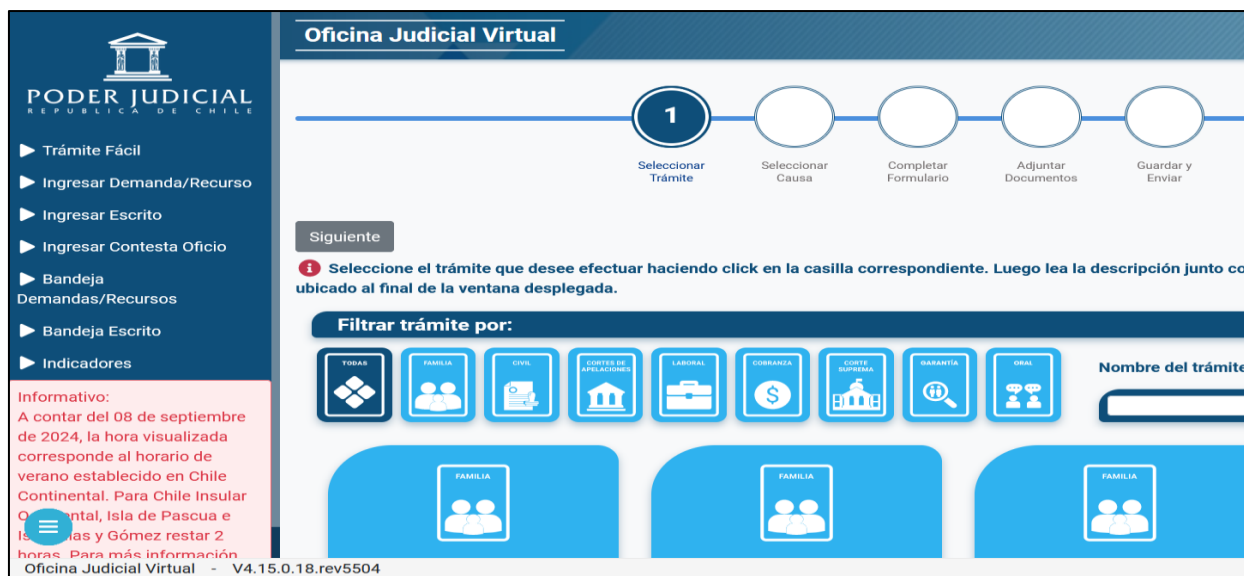
Fuente: <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/home/>

Figura N° 13: Ingreso de demandas y escritos.



Fuente: <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#>

Figura N° 14: Opciones de escritos, según la causa.



Fuente: [https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-](https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJEqy8dpt0HNz9WYq9dbPKQQ%3D&version=)

[token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJEqy8dpt0HNz9WYq9dbPKQQ%3D&version=](https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJEqy8dpt0HNz9WYq9dbPKQQ%3D&version=)

Figura N° 15: Ingresar escrito.



Fuente: [https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-](https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJAToJ2pjVw%2BrwqGhxWkRHXQ%3D&version=1.1#gestion/ingresar-escritos)

[token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJAToJ2pjVw%2BrwqGhxWkRHXQ%3D&version=1.1#gestion/ingresar-escritos](https://ojv.pjud.cl/kpitem-ovj-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJAToJ2pjVw%2BrwqGhxWkRHXQ%3D&version=1.1#gestion/ingresar-escritos)

Figura N° 16: Bandeja de escritos.

PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Trámite Fácil
Ingresar Demanda/Recurso
Ingresar Escrito
Ingresar Contesta Oficio
Bandeja Demandas/Recursos
Bandeja Escrito
Indicadores

Informativo:

Oficina Judicial Virtual

BANDEJA DE ESCRITOS

Competencia: -Seleccione Competencia- Tribunal Origen: Buscar...

Fecha Desde: 14/11/2024 Fecha Hasta: 14/11/2024

Tipo: Todos Rol: Año: 2024

Consultar Escritos Limpiar

Fuente: <https://ojv.pjud.cl/kpitem-jv-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJAToJ2pjVw%2BrwqGhxWkRHXQ%3D&version=1.1#bandeja/escritos>

Figura N° 17: Escritos enviados.

PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Trámite Fácil
Ingresar Demanda/Recurso
Ingresar Escrito
Ingresar Contesta Oficio
Bandeja Demandas/Recursos
Bandeja Escrito
Indicadores

Informativo:
A contar del 08 de septiembre de 2024, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla

BANDEJA DE ESCRITOS

Competencia: Familia Tribunal Origen: Todos

Fecha Desde: 03/12/2024 Fecha Hasta: 03/12/2024

Tipo: A Rol: Año: 2024

Consultar Escritos Limpiar

Escritos No Enviados Escritos Por Firmar Escritos Pendientes Escritos Enviados

Seleccionar Todo Eliminar Escritos Exportar Excel Especificar Firmantes Enviar Poder Judicial

Fuente: <https://ojv.pjud.cl/kpitem-jv-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJEqy8dpt0HNz9WYq9dbPKQQ%3D&version=1.1#bandeja/escritos>

Figura N° 18:Escritos pendientes.

PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

▶ Trámite Fácil
▶ Ingresar Demanda/Recurso
▶ Ingresar Escrito
▶ Ingresar Contesta Oficio
▶ Bandeja Demandas/Recursos
▶ Bandeja Escrito
▶ Indicadores

Informativo:
A contar del 08 de septiembre de 2024, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla

BANDEJA DE ESCRITOS

Competencia: Familia
Tribunal Origen: Todos

Fecha Desde: 03/12/2024
Fecha Hasta: 03/12/2024

Tipo: A
Rol:
Año: 2024

Consultar Escritos Limpiar

Escritos No Enviados Escritos Por Firmar Escritos Pendientes Escritos Enviados

Seleccionar Todo Eliminar Escritos Exportar Excel Especificar Firmantes Enviar Poder Judicial

Fuente:<https://ojv.pjud.cl/kpitem-jv-web/index?auth-token=Ne3fk8Q%2Fv%2FBNasrXIjgbJEqy8dpt0HNz9WYq9dbPKQQ%3D&version=1.1#bandeja/escritos>

Acceso y uso de la oficina Judicial Virtual.

La oficina Judicial Virtual es una herramienta digital que facilita la gestión de trámites judiciales de manera eficiente y segura, a continuación, se detalla el proceso para acceder y utilizar sus principales funciones:

Acceso a la oficina Judicial Virtual.

El ingreso a la oficina Judicial Virtual, se realiza a través del sitio oficial del Poder Judicial, una vez en la plataforma:

- Selecciona la opción: Acceso a la oficina Judicial Virtual, desde la página principal.
- Existen dos formas de registrarse

Con Clave Única: Si ya cuentas con esta, debes ingresar tu R.U.T y la clave proporcionada por el Registro Civil.

Consulta de Causas.

La plataforma permite realizar consultas sobre causas judiciales de manera sencilla:

1. Ingresa al menú principal y selecciona la opción, consulta de causas
2. Buscar la causa de tu interés, por número de Rol, utilizando uno de los siguientes criterios:
 - Número de causa.
 - Tribunal competente.
 - Materia legal
3. Una vez localizada, podrás visualizar información relevante como:
 - Estado actual de la causa.
 - Historial de movimientos procesales.
 - Resoluciones emitidas por el tribunal.

Ingreso y carga de escritos.

Una vez dentro de la plataforma, puedes presentar escritos judiciales relacionados con las causas pendientes, el procedimiento es el siguiente:

1. Dirígete al menú principal y selecciona la opción, ingreso de escritos.
2. El sistema te pedirá que identifiques la causa a la que deseas vincular el escrito, puedes buscarla ingresando el número de causa, el tribunal competente o los datos de las partes.
3. Elige el tipo de escrito que deseas presentar, la plataforma ofrece una lista desplegable con opciones predefinidas según el contexto de la causa, asegurando que el escrito sea pertinente al procedimiento.
4. Una vez seleccionado el tipo de escrito, adjunta el archivo correspondiente, este debe cumplir con los requisitos establecidos (generalmente en formato PDF).
5. El sistema te permitirá agregar documentos adicionales que respalden tu escrito, como pruebas o antecedentes relevantes.

6. Revisa cuidadosamente los documentos antes de enviarlos para asegurarte de que sean los correctos.

Bandeja de escritos pendientes y enviados.

La plataforma dispone de una bandeja que facilita la gestión y el seguimiento de tus escritos:

Escritos Pendientes: Aquí se almacenan los documentos que has preparado, pero aún no has enviado, puedes revisarlos, modificarlos o eliminarlos antes de enviarlos al tribunal.

Escritos Enviados: En esta sección puedes consultar el historial de los escritos que ya has presentado, con información como la fecha de envío, el número de causa y el estado del trámite.

Beneficios de la oficina Judicial Virtual.

Ahorro de tiempo: Permite realizar trámites desde cualquier lugar, eliminando la necesidad de acudir físicamente a los tribunales.

Gestión eficiente: Centraliza todos los escritos y documentos en un solo lugar, facilitando su consulta y seguimiento.

Transparencia: Proporciona un registro claro de todas las acciones realizadas dentro de la plataforma.

Con estas funciones, la oficina Judicial Virtual, se posiciona como una herramienta indispensable para abogados, litigantes y cualquier persona involucrada en procesos judiciales, brindando un acceso más cómodo y eficiente a la justicia.





Uso de la plataforma judicial virtual del Poder Judicial.





De acuerdo con la Ley 21.389, las presentaciones judiciales deberán realizarse mediante formularios especiales, los cuales estarán disponibles a través de la plataforma electrónica del Poder Judicial.





La plataforma judicial virtual del Poder Judicial es una herramienta clave para la presentación, consulta y tramitación de documentos judiciales en formato electrónico en el ámbito de las causas de pensión de alimentos, su uso es fundamental para la gestión eficiente en asesorías.

Documentos que se gestionan en la plataforma judicial virtual:

Figura N° 19: Trámite fácil de la plataforma judicial virtual.

	<ul style="list-style-type: none">• Solicita Liquidación de alimentos• Permite solicitar el cálculo de la pensión de alimentos adeudada, autorización para comparecer personalmente en dicho acto y solicitar conversión del monto de la pensión de alimentos a unidades tributarias mensuales (UTM). La liquidación se entenderá aprobada si después de tres días hábiles desde su notificación ninguna de las partes manifiesta disconformidad con ella.• Requisitos:• Que exista una causa para realizar el trámite.		<p>Solicitud para convertir el monto de la pensión en unidades tributarias mensuales (UTM)</p> <p>Permite al alimentario o alimentaria cuya pensión no estuviere expresada en unidades tributarias mensuales (UTM), solicitar al tribunal que convierta el monto de la pensión en UTM con motivo del artículo tercero transitorio de la Ley N° 21.389.</p>
	<p>Señala Domicilio</p> <p>Con la finalidad de dar continuidad a la tramitación del juicio, podrá aportar domicilio del participante que corresponda.</p> <p>Requisitos:</p> <p>Que exista una causa para realizar el trámite.</p>		<p>Solicita Liquidación de alimentos</p> <p>Permite solicitar el cálculo de la pensión de alimentos adeudada, autorización para comparecer personalmente en dicho acto y solicitar conversión del monto de la pensión de alimentos a unidades tributarias mensuales (UTM). La liquidación se entenderá aprobada si después de tres días hábiles desde su notificación ninguna de las partes manifiesta disconformidad con ella.</p> <p>Requisitos:</p> <p>Que exista una causa para realizar el trámite.</p>

 <p>Objeta liquidación</p>	<p>Objeta liquidación Solicitud que permite objetar la última liquidación realizada por el tribunal</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite.</p> <p>Documentos a considerar: Antecedentes que respaldan su objeción (Opcional) Otros antecedentes (Opcional) Los documentos deben ser en formato PDF.</p>	 <p>Nuevo día y hora de audiencia</p>	<p>Nuevo día y hora de audiencia El demandante puede solicitar nuevo día y hora para la realización de una audiencia, dentro de quinto día desde la última audiencia suspendida por la incomparecencia de las partes, a fin de evitar que se declare el abandono del procedimiento y el archivo de los antecedentes.</p>
 <p>Solicitud de giro por transferencia electrónica</p>	<p>Solicitud de giro por transferencia electrónica Permite requerir al tribunal que se efectúe, mediante transferencia electrónica y directamente en la cuenta que se indique, el depósito de lo consignado en el tribunal.</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite. Ingresar:</p>	 <p>Pide cuenta AFP por no constatar si hubo o no retiro</p>	<p>Pide cuenta AFP por no constatar si hubo o no retiro Permite solicitar al tribunal que ordene nuevamente a la AFP informar sobre el ejercicio del derecho del alimentante para el retiro del 10% con motivo de la disposición transitoria trigésima novena de la Constitución Política de la República y del artículo primero de la Ley N° 21.295.</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite.</p>

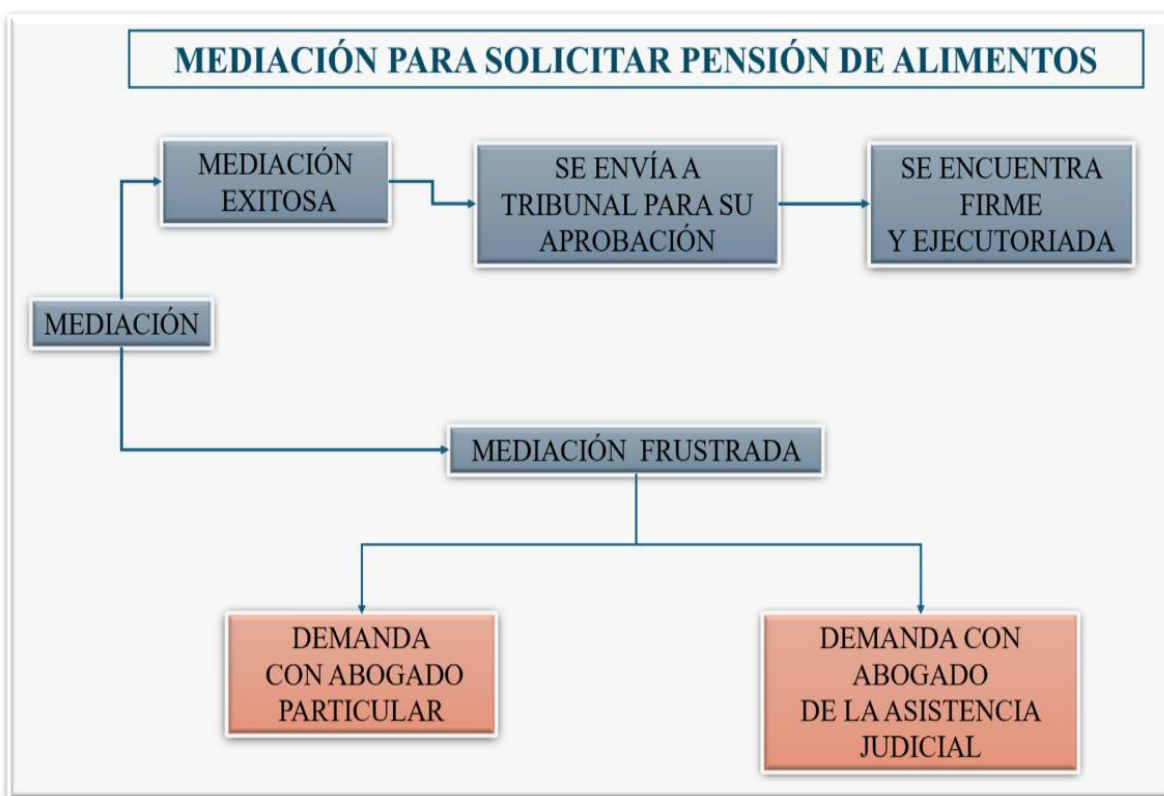
 <p>Renovar medida cautelar</p>	<p>Renovar medida cautelar Solicitud para mantener o renovar medidas cautelares vigentes, en causas sobre maltrato, abuso, violencia, riesgo, abandono, entre otros, que pueda sufrir un niño, niña o adolescente.</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite.</p>	 <p>Solicita inicio de procedimiento extraordinario (cobro fondos AFP)</p>	<p>Solicita inicio de procedimiento extraordinario (cobros fondos AFP) Permite solicitar el inicio del procedimiento extraordinario para pagar las pensiones de alimentos adeudadas con cargo a los fondos de capitalización obligatoria en las AFP. El procedimiento para realizar el pago con cargo a los fondos de capitalización obligatoria de la AFP, se deben cumplir los siguientes requisitos: (1) Deben existir, a lo menos, 3 pensiones adeudadas continuas o discontinuas, desde el 20 de mayo de 2023. (2) No deben existir fondos o estos ser insuficientes, en las cuentas bancarias, instrumentos financieros o de inversión.</p>
 <p>Revisión medida cautelar</p>	<p>Revisión medida cautelar Solicitud para revisar la(s) medidas cautelares vigentes, en causas sobre maltrato, abuso, violencia, riesgo, abandono, entre otros, que pueda sufrir un niño, niña o adolescente.</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite.</p>	 <p>Medida de apremio por no pago de pensión de alimentos</p>	<p>Medida de apremio por no pago de pensión de alimentos Las medidas de apremio se pueden decretar por el juez de familia para garantizar y asegurar el pago de la pensión alimenticia, como por ejemplo arresto, arraigo o suspensión de licencia de conducir.</p> <p>Requisitos: Que exista una causa para realizar el trámite.</p>

Fuente: <https://oficFuente: inajudicialvirtual.pjud.cl/home/index.php>

Proceso de mediación para solicitar pensión de alimentos.

El proceso de mediación para solicitar una pensión de alimentos es una instancia legal que tiene como propósito facilitar un acuerdo entre las partes involucradas sobre el apoyo económica que debe entregar uno de ellos para el sustento de los hijos en común, la mediación es un procedimiento extrajudicial que busca evitar conflictos prolongados.

Figura N° 20:Proceso de mediación.



Fuente: Proceso de Mediación, realización propia.

Solicitud de mediación: El primer paso para solicitar una pensión de alimentos es acudir a una oficina de mediación familiar, el solicitante, generalmente el padre o tutor que tiene la custodia del menor debe presentar su caso, donde se intentará llegar a un acuerdo con la otra parte.

Mediación exitosa o frustrada: El acta de mediación suscrita y firmada entre las partes debe ser enviada al Tribunal a fin de emitir su pronunciamiento en cuanto a su rechazo o aprobación, y consecuentemente con ello, darle el carácter de sentencia firme y ejecutoriada para todos los efectos legales.

Proceso judicial en el Tribunal de Familia:

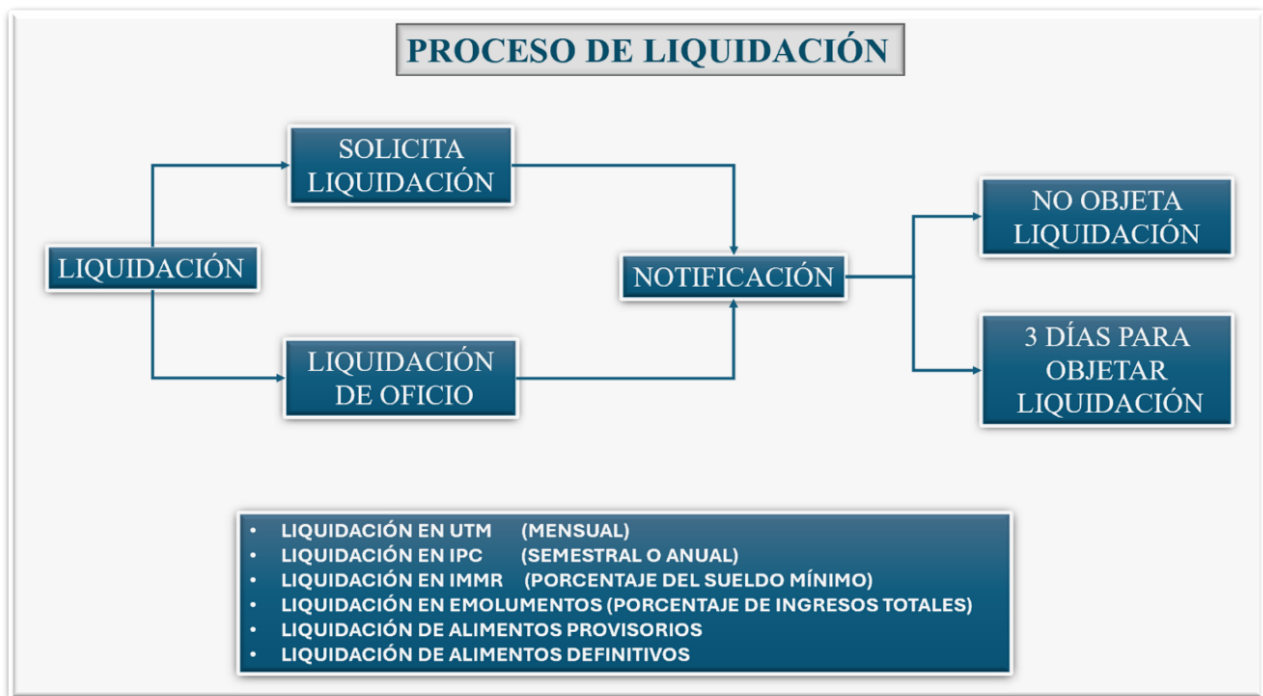
Si no se alcanza un acuerdo durante la mediación, el caso pasará al tribunal, donde se intentará lograr una conciliación entre el demandante y el demandado, en caso de no conseguir un consenso, el juez intervendrá para resolver el conflicto, dictando una sentencia que establecerá los montos y las condiciones específicas para garantizar el cumplimiento de la pensión de alimentos, y una vez emitida la sentencia, esta adquiere carácter obligatorio para ambas partes, quienes deben cumplir con lo establecido.

Este proceso, ya sea a través de una conciliación exitosa o de una resolución judicial, tiene como propósito fundamental proteger y garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), asegurando su bienestar y desarrollo integral dentro de un marco de justicia y equidad.

Proceso de liquidación para pensión de alimentos.

Este proceso de liquidación es fundamental para que los alimentarios reciban los montos adeudados, y garantiza que los derechos económicos de los menores sean resguardados de manera efectiva.

Figura N° 21: Proceso de solicitud de una liquidación de pensión de alimentos.



Fuente: Proceso de Liquidación, realización propia.

Solicitud de liquidación de pensión de alimentos: Una vez concluido el proceso de mediación y establecida la pensión de alimentos, el demandante o demandado pueden solicitar la liquidación de la pensión, en los casos en que la pensión es anterior a diciembre de 2021 y que el cálculo es en base a indicadores, como el Índice de Precios al Consumidor (IPC), el Ingreso Mínimo Mensual Remuneracional (IMMR), sueldos vitales, o porcentajes del sueldo del alimentante, la liquidación se solicita a petición de parte, y se actualiza el monto de la pensión conforme a las variaciones de estos indicadores.

Liquidación automática (De Oficio): Si la pensión de alimentos está ajustada en Unidades Tributarias Mensuales (UTM), esta se liquidará automáticamente (de oficio) cada mes y no es necesario que las partes soliciten esta liquidación, ya que se lleva a cabo de manera mensual sin intervención de las partes.

Notificación de la liquidación: Una vez realizada la liquidación de la pensión de alimentos, ya sea a petición de parte o de oficio, el tribunal notificará a las partes involucradas a través de correo electrónico.

Plazo para objetar la liquidación: Las partes tienen un plazo de tres días hábiles para objetar la liquidación, en caso de que consideren que el cálculo es incorrecto, si no se presenta ninguna objeción dentro de este plazo, la liquidación será considerada definitiva.

Objeción de la liquidación: Si se presenta una objeción dentro del plazo establecido, el tribunal revisará los antecedentes proporcionados por las partes y evaluará si la objeción es válida, si la objeción es aceptada, se revisará y se emitirá una resolución en base a los antecedentes analizados.

Rechazo de objeciones extemporáneas: Si la objeción se presenta fuera del plazo de tres días hábiles, será rechazada por extemporánea (fuera de plazo) y la liquidación original quedará firme y ejecutoriada.

Alimentos provisorios: Los alimentos provisorios son decretados en casos contenciosos, cuando el demandante solicita una pensión de alimentos ante el Tribunal de Familia, estos alimentos se establecen de manera temporal mientras se resuelve el proceso judicial de fondo, con el fin de cubrir las necesidades inmediatas del alimentario (NNA) durante la tramitación de la causa.

Alimentos definitivos: Cuando finaliza el proceso judicial, estableciendo el monto que deberá pagar el alimentante, esta decisión puede ser producto de una sentencia o de un acuerdo conciliatorio entre las partes, en ambos casos con la aprobación del tribunal.

Este proceso asegura que la pensión de alimentos se ajuste de manera adecuada y garantice que las partes tengan la oportunidad de corregir cualquier error dentro de los plazos correspondiente.

4.7 Plan Financiero.

El presente Plan Financiero ofrece una visión detallada de los aspectos económicos y financieros necesarios para garantizar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto, a través de un análisis integral, se abordan elementos clave como los datos básicos del emprendimiento, la proyección de producción, el cálculo de costos (fijos y variables), y la determinación del precio de venta, asimismo, se incluye una evaluación exhaustiva del punto de equilibrio, la proyección de ingresos y costos, así como el análisis del flujo de caja para los primeros 12 meses, este documento no solo busca facilitar la planificación financiera, sino también ofrecer una guía práctica para la toma de decisiones estratégicas en cada etapa del desarrollo empresarial, como explica Portilla Illesca (2021), "el flujo de caja es una herramienta esencial para evaluar la viabilidad y sostenibilidad financiera de un proyecto, permitiendo monitorear los ingresos y egresos a lo largo del tiempo para tomar decisiones estratégicas fundamentadas".

Tabla N° 28: Plan financiero.

PLAN FINANCIERO		
ÍNDICE	TEMAS	DESCRIPCIÓN
1	DATOS DE EMPRENDIMIENTO	Datos básicos del negocio.
2	PROYECCIÓN DE PRODUCCIÓN	Se proyectan las cantidades de producción y comercialización de bienes y servicios para un plazo de 12 meses
3	CÁLCULO DE INSUMOS BÁSICOS	Calcular el costo de insumos básicos, se identifica la materia prima e insumos y se calcula el costo para cada producto o servicio
4	CÁLCULO DEL COSTO FIJO	Se calculan los costos fijos del negocio, los principales rubros son pago de personal, de producción, gastos administrativos y gastos de venta
5	PRECIO DE VENTAS Y PUNTO DE EQUILIBRIO	El objetivo principal es calcular el precio de venta, así como el punto de equilibrio, pero también se calcula el costo variable unitario (CVU), el costo fijo unitario, el costo unitario total y el % de utilidad por producto (bien o servicio)
6	PROYECCIÓN DE INGRESOS	De forma automática se calculan los ingresos, se obtiene de multiplicar la proyección de la cantidad de producción y el precio de venta
7	INVERSIÓN INICIAL Y DEPRECIACIÓN	Se calcula la inversión inicial que deberá realizarse para arrancar el negocio, de forma automática se calcula su respectiva depreciación mensual y anual
8	PROYECCIÓN DE COSTOS	También de forma automática se agrupan y proyectan los costos para los próximos doce meses.
9	FLUJO DE CAJA	Se determina el Flujo de Caja, donde se resumen ingresos menos egresos para los primeros 12 meses, también se determina el beneficio costo.

Fuente: Realización propia.

En resumen, el plan financiero establece un marco sólido para evaluar y controlar los aspectos económicos de la operación del negocio, la identificación precisa de costos, junto con proyecciones automáticas de ingresos y egresos, asegura un enfoque eficiente y realista para alcanzar los objetivos propuestos, además, la inclusión del cálculo de la inversión inicial y su depreciación anual permite establecer una base clara para el crecimiento sostenible, este plan constituye una herramienta indispensable para anticipar desafíos, optimizar recursos y maximizar los resultados, siendo un pilar esencial para el éxito del emprendimiento.

4.7.1 Datos del proyecto.

El proyecto se centra en ofrecer asesorías especializadas sobre la ley de pensión de alimentos en la ciudad de Copiapó, conformado por un equipo de profesionales, el cual incluye , contador general, abogado de familia y asesores especializados sobre la ley de pensión de alimentos, la propuesta de proyecto, se encuentra en la etapa de idea y plan de negocio, con un enfoque grupal para garantizar un servicio integral y de calidad, este proyecto nace como respuesta a una necesidad legal y social en la región, posicionándose como una solución profesional en materia de pensión de alimentos.

Tabla N° 29: Datos del proyecto.

DATOS DEL PROYECTO				
Idea de negocio:	Asesoría sobre la ley de pensión de alimentos			
Nombre propuesto para la empresa:	Consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos			
Nombre del participante o representante legal :	Juana Fajardo Gómez	Edad	25	
	Andrea Gómez Espejo	Edad	25	
Teléfono Celular o móvil:	99296973	Antigüedad del negocio	0	
Ubicación del negocio :	CIUDAD	COMUNA	REGIÓN	
	Copiapó	Copiapó	III Región	
Correo electrónico:	Juana fajardo @gmail.com			
Etapas en el cual está la idea del negocio (marcar con X)	Idea	Plan de Negocio	Negocio en Marcha	
	X			
Tipo de Negocio	Servicio	Comercialización	Otros	
	X			
Productos o servicios	Asesoría sobre la ley de pensión de alimentos			
Formas de conducir el negocio	Individual	Grupal	Familiar	Otros
		X		
Número de personas que integran el equipo:	Nombre	RUN	Edad	Experiencia
	Juana Fajardo Gómez	14.505.603-9		Si
	Andrea Gómez Espejo	14.202.309-6		Si
	Contador General	11.111.111-1		Si
	Abogado de familia	22.222.222-2		Si

Fuente: Realización propia.

Los datos recopilados reflejan la solidez y claridad de los objetivos del proyecto, destacando su estructura organizativa y el enfoque grupal en la prestación de servicios, con ubicación estratégica en la ciudad de Copiapó y el compromiso del equipo con experiencia demuestran el potencial del negocio para posicionarse como una consultora confiable y efectiva en asesorías relacionadas con la ley de pensión de alimentos, esto no solo contribuye al cumplimiento legal, sino también al bienestar de las familias en la región.

Identificación de la idea de negocio.

La identificación de mercado presenta una idea de negocio enfocada en servicios especializados relacionados con la ley de pensión de alimentos, este proyecto tiene como público objetivo a hombres y mujeres mayores de 18 años de Copiapó, interesados en comprender y cumplir con sus derechos y obligaciones legales, la propuesta busca atender necesidades clave, como el entendimiento de las responsabilidades legales, y superar los miedos asociados a la calidad del servicio y la falta de claridad en las normativas, se destaca una expectativa ideal de los clientes basada en un servicio rápido, de alta calidad y orientado al beneficio de los menores involucrados.

Tabla N° 30: Identificación de la idea de negocio.

IDENTIFICACIÓN DE MERCADO	
IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE NEGOCIO	
Cual es la IDEA de negocio.	Servicios especializados sobre la Ley de Pensión de Alimentos.
A que CLIENTES está dirigido el negocio.	La empresa esta dirigida a hombres y mujeres sobre 18 años de la ciudad de Copiapó, que estén dispuestos a pagar por estas asesorías.
Cuáles son las NECESIDADES de los clientes.	Comprender sus derechos y obligaciones sobre la Ley de Pensión de Alimentos.
Cuáles son los mayores MIEDOS de los clientes.	Mala calidad del servicio, no comprender sus obligaciones.
Cuál sería la expectativa IDEAL para los clientes.	Atención rápida, calidad en el servicio, que puedan comprender sus derechos y ampliar sus conocimientos en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.

Fuente: Realización propia.

La identificación de la idea de negocio muestra un enfoque claro y bien definido hacia un segmento de mercado específico, la propuesta tiene el potencial de satisfacer la demanda local mediante un servicio eficiente y accesible, contribuyendo a ampliar el conocimiento tanto legal como al bienestar de las familias, esto posiciona al proyecto como una solución en el ámbito social.

4.7.2 Presupuesto para el plan financiero de inversión inicial.

El presente presupuesto detalla los recursos necesarios para la implementación inicial y el funcionamiento anual de una consultora especializada en asesorías sobre pensión de alimentos, su estructura aborda los principales requerimientos financieros en tres áreas clave: gastos fijos operativos, activos fijos, y gastos pre-operativos.

Tabla N° 31: Presupuesto de inversión inicial.

GASTOS DE INVERSIÓN		
DETALLE	INVERSIÓN INICIAL (ENERO)	PRESUPUESTO ANUAL
1.- GASTOS FIJOS (capital de trabajo)		
1.1- COSTOS FIJOS:gastos de administración		
Arriendo	420.000	5.040.000
Gastos comunes	130.000	1.560.000
Internet wifi 600 Mbps	38.990	467.880
luz	20.000	240.000
Agua	20.000	240.000
Publicidad radial (radio nostalgica 30 segundos)	100.000	1.200.000
TOTALES	728.990	8.747.880
1.2.- HONORARIO BRUTO		
Abogados Especializados	1.500.000	18.000.000
Consultores y Asesores	900.000	10.800.000
Consultores y Asesores	900.000	10.800.000
Personal Administrativo(contador)	800.000	9.600.000
TOTALES	4.100.000	49.200.000
1.3.- MATERIALES DE OFICINA E INSUMOS BASICOS		
1 Papel fotocopia carta	5.690	11.380
1 Tinta impresora a color	34.990	69.980
1 Caja lápiz pasta azul (50)	19.990	39.980
1 Agua Recarga 20 litros	8.000	96.000
TOTALES	68.670	217.340
TOTAL GASTOS FIJOS	4.897.660	

2.- ACTIVOS FIJOS (inversión activo fijo)		
2.1- MOBILIARIO DE OFICINA		
4 Escritorios con cajonera	359.200	359.200
4 Sillas ergonómicas	399.960	399.960
3 Sillas de espera	151.960	151.960
TOTALES	911.120	911.120
2.2.- EQUIPOS DE OFICINA		
4 Monitores	421.160	421.160
1 Impresora a color	389.990	389.990
TOTALES	811.150	811.150
2.3.-DECORACIÓN Y DISEÑO		
2 Tarro de pintura	29.990	29.990
7 Piso flotante	9.743	9.743
TOTALES	39.733	39.733
TOTAL ACTIVOS FIJOS	1.762.003	

3.-GASTOS PRE-OPERATIVOS		
3.1.- INSUMO BÁSICO		
Microsoft 365	79.990	79.990
TOTAL	79.990	79.990
TOTAL INSUMOS	79.990	
3.2.- GASTO DE CONSTITUCIÓN DE SOCIEDAD		
Gastos de constitución	150.000	150.000
TOTALES	150.000	150.000
3.3.- PROMOCIÓN Y MARKETING		
Diseño de página web	400.000	400.000
Diseño de Logotipo	139.000	139.000
1 letrero promocional	230.000	230.000
1 Caja tarjeta de presentación 1000 unidades	78.990	78.990
TOTAL	847.990	847.990
TOTAL GASTOS PRE-OPERATIVOS	1.077.980	1.077.980
INVERSIÓN INICIAL	7.737.643	61.005.203

Fuente: Realización propia.

Este presupuesto detalla la inversión inicial y los costos anuales necesarios para implementar una consultora enfocada en asesorías sobre pensión de alimentos, la estructura se divide en tres áreas principales:

Inversión inicial gastos fijos: \$4.897.660 comprende costos de administración (arriendo, servicios básicos, publicidad radial) y honorarios de personal clave (abogados, consultores y administrativos).

Inversión inicial de activos fijos: \$1.762.003 Incluye mobiliario, equipos de oficina, y elementos de diseño para adecuar el espacio de trabajo.

Gastos pre-operativos de inversión inicial: \$1.077.980 engloba la adquisición de herramientas básicas (Microsoft 365), constitución de la sociedad, y actividades de promoción y marketing.

El plan de proyecto presentado garantiza una base sólida para el inicio y desarrollo de la consultora, garantizando recursos para su funcionamiento eficiente y sostenible con una inversión inicial de \$7.737.643 y con un presupuesto anual estimado de \$61.005.203

4.7.3 Proyección de la producción.

La proyección de producción es clave para planificar la capacidad operativa de la consultora, asegurando la continuidad y calidad del servicio, este análisis permite establecer metas claras y evaluar el desempeño en función de los objetivos estratégicos, a continuación, se detalla la proyección de la producción

Tabla N° 32: Proyección de la producción.

PROYECCIÓN DEL SERVICIO													
ITEMS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL ANUAL
Cantidad de atenciones (servicios)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
N° de días de trabajo	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
Cantidad proyectada	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400

Fuente: Realización propia.

Análisis en la proyección del servicio: Se estima la cantidad de atenciones a realizar considerando los días laborales del mes, se ha establecido como objetivo atender a un promedio de 10 asesorías diarias, de lunes a viernes, esto resulta en una proyección mensual de aproximadamente 200 atenciones, lo que equivale a un total anual estimado de 2.400 atenciones.

4.7.4 Costos insumos básicos.

Tiene como objetivo calcular los costos asociados a los materiales utilizados en cada asesoría, este cálculo es fundamental para determinar el costo unitario de prestación del servicio y, posteriormente, para establecer el punto de equilibrio financiero, esta información permite una gestión eficiente de los recursos y contribuye a la sostenibilidad económica del proyecto.

Tabla N° 33: Costo insumo básico.

COSTO DE INSUMO BÁSICO				
Cantidad de servicios				200
INSUMOS PARA EL SERVICIO				
DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	COSTO UNITARIO
Microsoft 365	Unidad	1	79.990	400
TOTAL COSTO DEL SERVICIO				400

Fuente: Realización propia.

Análisis del costo de insumo básico: Para este análisis, se considera que el único gasto adicional asociado a la prestación de las asesorías, es la suscripción anual al software de Microsoft 365, cuyo costo es de \$79.990 y permite su uso en seis equipos, al prorratear este valor en función de la cantidad de atenciones mensuales proyectadas, el costo de insumos básicos estimado por atención es de \$400, este cálculo proporciona una base para evaluar la eficiencia operativa y contribuye al análisis financiero general del proyecto.

4.7.5 Costos fijos.

Los costos fijos representan aquellos gastos recurrentes que no varían con la cantidad de asesorías realizadas, estos incluyen elementos esenciales para el funcionamiento de la consultora y su análisis es clave para planificar el presupuesto y garantizar la sostenibilidad económica del proyecto.

Tabla N° 34: Costos fijos.

COSTOS FIJOS																
Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario	Monto Mensual	Proyección Anual											
					Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Colaboradores consultora			1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000
Asesoras	Persona	1	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Asesoras	Persona	1	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Gastos administrativos			2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660
Contador	Mes	1	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000	800.000
Abogado	Mes	1	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Arriendo	Mes	1	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000	420.000
Internet	Mes	1	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990	38.990
Gastos comunes	Mes	1	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000
Luz	Mes	1	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
Agua	Mes	1	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
Útiles de oficina	Mes	1	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670	68.670
Gastos de Servicio			100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Administración y venta publicidad	Mes	1	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Gastos Fijos			4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660

Fuente: Realización propia.

Análisis de los costos fijos del proyecto: Corresponden a los gastos necesarios para garantizar la operación continua de la consultora, independientemente del volumen de atenciones realizadas, estos incluyen salarios de colaboradores, gastos de administración, gastos de servicios, servicios profesionales como contabilidad y asesoría legal, arriendo, servicios básicos (luz, agua, internet), gastos comunes y materiales de oficina, además, se consideran costos relacionados con la promoción radial.

El monto total mensual proyectado asciende a \$4.897.660, lo que permite establecer una base para el cálculo del punto de equilibrio y la planificación financiera del proyecto.

4.7.6 Precio del servicio y el punto de equilibrio.

El precio de servicio calculado para la consultora especializada en pensión alimenticia ha sido diseñado cuidadosamente para cubrir tanto los costos fijos como variables, asegurando la sostenibilidad y rentabilidad del negocio, este precio no solo abarca los costos operativos, sino también un margen de utilidad que garantiza la viabilidad del proyecto a largo plazo.

Tabla N° 35: Precio del servicio y punto de equilibrio.

PRECIO DEL SERVICIO				
Cantidad de servicios prestados para un mes promedio				200
ITEMS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO
COSTOS VARIABLES				
Insumos directos microsoft 365	Unidad	200	400	80000
COSTO VARIABLE TOTAL				80000
COSTOS FIJOS				
Personal asesores	MES	1	1.800.000	1.800.000
Gastos administrativos	MES	1	2.997.660	2.997.660
Gastos de venta publicidad	MES	1	100.000	100.000
COSTOS FIJO TOTAL				4.897.660
COSTO TOTAL (mensual)				4.977.660
COSTO INSUMO BÁSICO				400
COSTO FIJO UNITARIO				24.888
COSTO UNITARIO TOTAL				25.288
MARGEN DE UTILIDAD	%		35%	8.851
PRECIO DE VENTA				34.139
PUNTO DE EQUILIBRIO MENSUAL				
Punto de equilibrio=	Total de costos fijos			4.897.660
	Precio-Costo variable unitario		PE =	33.739
Costos Fijos Total (CF)	4.897.660		PE=(cantidad)	145 Unidades /Mes
Costo Variable Unitario(CvU)	400			
Precio de servicio (Pv)	34.139		PE=(precio)	4.950.155 Moneda /pesos

Fuente: Realización propia.

Análisis para el precio del servicio: El costo total mensual de la consultora se divide entre costos variables (como insumos directos) y costos fijos (como personal, gastos administrativos y de ventas), el costo de insumos básicos por unidad es de 400, y el costo fijo unitario asciende a \$24.888, lo que da como resultado un costo unitario total de \$25.288.

El precio de venta por unidad de servicio se ha fijado en \$34.139, lo que incluye un margen de utilidad del 35%. Este margen asegura que cada unidad vendida genere una ganancia de \$8.851 permitiendo a la consultora generar ingresos suficientes para cubrir sus costos y obtener beneficios.

Para alcanzar el punto de equilibrio, la consultora debe vender al menos 145 unidades al mes, lo que equivale a ingresos de \$4.950.155, esta cifra asegura que todos los costos fijos y variables sean cubiertos, sin pérdidas, y a partir de esa cantidad, el negocio comenzará a generar utilidades.

4.7.7 Proyección de ingresos mensuales.

La proyección de ingresos de la consultora está basada en la estimación de ventas mensuales, tomando en cuenta el número de unidades de servicio que se esperan producir y vender durante el año, esta proyección permite anticipar los ingresos mensuales y anuales, ofreciendo una visión clara sobre la capacidad financiera del negocio para cubrir sus costos y generar utilidades, es una herramienta clave para evaluar la sostenibilidad y rentabilidad del proyecto a largo plazo.

Tabla N° 36: Proyección de ingresos mensuales.

PROYECCION DE INGRESOS MENSUALES													
ITEMS	MESES												Total por año
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
Unidades producidas por cada día	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
N° de días de producción por mes	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
Cantidad proyectada	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
Precio de venta	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	409.668
Proyección de ingresos	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$6.827.800	\$81.933.600

Fuente: Realización propia.

Análisis para la proyección de los ingresos mensuales: Esta proyección de ingresos muestra una visión estable y clara del flujo de ingresos de la consultora durante su primer año, la venta de 200 unidades mensuales garantiza un ingreso constante de \$6.827.800 por mes, sumando un total de \$81.933.600 al final del año, este análisis es crucial para evaluar la viabilidad financiera del proyecto y planificar estrategias de crecimiento o ajustes según sea necesario.

4.7.8 Inversión inicial.

La inversión inicial de la consultora en pensión alimenticia se distribuye entre activos fijos, gastos pre-operativos y capital de trabajo, la principal inversión en activos fijos incluye maquinaria, equipamiento, muebles y la infraestructura necesaria para operar, además, se destina una parte considerable a los gastos pre-operativos, especialmente para la publicidad y promoción inicial, lo que refleja la importancia de dar a conocer el servicio desde el comienzo.

Tabla N° 37: Inversión inicial.

INVERSIÓN INICIAL				
RUBROS DE INVERSION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL
Inversión en ACTIVO FIJO				\$1.762.003
Maquinaria y equipamiento				\$811.150
Muebles en general				\$911.120
Infraestructura				\$39.733
Inversión en GASTOS PRE-OPERATIVOS				\$1.077.980
Gastos de organización y constitución				\$150.000
Gastos en microsoft 365				\$79.990
Gastos en publicidad y promoción inicial				\$847.990
CAPITAL DE TRABAJO				\$4.897.660
Materiales e insumos básicos	MESES	1	\$68.670	\$68.670
Sueldos y salarios de producción u operación	MESES	1	\$4.100.000	\$4.100.000
Gastos administrativos y de ventas	MESES	1	\$728.990	\$728.990
TOTAL DE INVERSIÓN				\$7.737.643

CÁLCULO DEPRECIACIÓN DEL ACTIVO FIJO				
DEPRECIACIÓN	MONTO DE INVERSIÓN	VIDA ÚTIL (años)	PRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL
Maquinaria y Equipamiento	\$811.150	2	20%	\$405.575
Muebles en general	\$911.120	2	20%	\$455.560
Infraestructura (construcción)	\$39.733	2	20%	\$19.867
Total Depreciación Anual				\$881.002
Depreciación Mensual				\$73.417
Depreciación por día (20 días mensuales)				\$3.671

Fuente: Realización propia.

Análisis de la inversión inicial y el cálculo de la depreciación del activo fijo: En resumen, la inversión inicial totaliza \$7.737.643, lo que cubre los costos esenciales para iniciar la operación, establecer la infraestructura y asegurar la estabilidad financiera durante los primeros meses.

La depreciación de los activos fijos se calcula anualmente a \$881.002, lo que equivale a una depreciación mensual de \$73.417, este gasto mensual es clave para evaluar el valor residual de los activos a medida que el negocio se desarrolla.

4.7.9 Proyección de los costos totales.

La proyección de costos totales y el cálculo del punto de equilibrio son elementos clave para comprender la viabilidad financiera de la consultora, se ha estimado que los costos variables y fijos mantendrán una estructura estable durante los primeros 12 meses de operación, los costos fijos, que incluyen salarios, gastos administrativos, y depreciación, son un factor determinante en la planificación financiera mensual.

Tabla N° 38: Proyección de los costos totales.

COSTOS	PROYECCIÓN DE COSTOS MENSUALES											
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
COSTOS INSUMO BÁSICO	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Materiales e insumos básicos	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
COSTOS FIJOS	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662
Personal de producción	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000
Gastos administrativos	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660
Gastos de venta publicidad	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Desgaste del activo fijo												
Depreciación	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002	881.002
COSTOS TOTALES	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062	5.779.062

RUBRO	PUNTO DE EQUILIBRIO MENSUAL											
	AÑO 1											
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Costo fijo total	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662	5.778.662
Costo insumo básico	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Costo fijo unitario	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888	24.888
Precio unitario del producto	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139	34.139
Punto de equilibrio cantidad	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145
Punto de equilibrio en \$	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155	4.950.155

Fuente: Realización propia.

Análisis de la proyección de costos totales: Para el primer año muestra una combinación de costos variables y costos fijos, los costos variables, principalmente relacionados con materiales e insumos, se mantienen constantes a \$400 mensuales, los costos fijos, que incluyen personal, gastos administrativos, de venta, y la depreciación de activos fijos, suman un total mensual de \$5.778.662.

En cuanto al punto de equilibrio mensual, la consultora debe generar 145 unidades vendidas cada mes para cubrir los costos totales, lo que equivale a ingresos de \$4.950.155 mensuales, esta cifra es crucial para garantizar la viabilidad económica de la empresa, ya que indica la cantidad mínima de ventas necesaria para no incurrir en pérdidas.

En resumen, la proyección de costos y el cálculo del punto de equilibrio proporcionan una visión clara de las necesidades de ingresos mensuales y el nivel de ventas requerido para alcanzar la rentabilidad, estos datos permiten tomar decisiones estratégicas sobre precios, volumen de ventas y optimización de costos.

4.7.10 Flujo de caja.

Es una herramienta esencial para la gestión financiera de la consultora, ya que permite proyectar los ingresos y egresos mensuales, asegurando que el negocio pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo, la proyección del flujo de caja muestra la entrada de dinero proveniente de la venta de servicios, junto con los egresos, como costos operativos, costos del personal de producción y gastos administrativos.

Tabla N° 39: Flujo de caja.

FLUJO DE CAJA														
RUBRO	MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL FINAL
TOTAL DE INGRESOS		6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	81.933.600
Ingresos por venta		6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	6.827.800	81.933.600
TOTAL DE EGRESOS	7.737.643	4.977.650	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	58.851.910
Costos de materiales e insumos microsoft 365		79.990	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79.990
COSTOS FIJOS		4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	4.897.660	58.771.920
Costos de personal de producción 2 asesores		1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000	21.600.000
Gastos administrativos		2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	2.997.660	35.971.920
Gastos de venta		100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	1.200.000
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO		1.850.150	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	23.081.690
Impuesto														
Inversión inicial	7.737.643													
FLUJO DE CAJA	-7.737.643	1.850.150	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	23.081.690
FLUJO DE CAJA ACUMULADO		1.850.150	3.780.290	5.710.430	7.640.570	9.570.710	11.500.850	13.430.990	15.361.130	17.291.270	19.221.410	21.151.550	23.081.690	

Fuente: Realización propia.

Análisis del flujo de caja proyectado: Para los primeros 12 meses muestra que el negocio es financieramente estable, los ingresos mensuales son constantes, llegando a \$6.827.800 cada mes, lo que demuestra estabilidad de las ventas por estos servicios, por otro lado, los gastos mensuales, que incluyen costos fijos, administrativos y operativos, suman \$4.977.650 el primer mes y 4.897.660 desde el segundo mes, dejando un flujo de caja de \$1.850.150 el primer mes y un monto de 1.930.140 desde el segundo mes, y un flujo acumulado anual de \$23.081.690.

Conclusión flujo de caja.

En síntesis, los resultados del flujo de caja proyectado validan la viabilidad económica y financiera de la consultora, convirtiéndola en un proyecto sólido con capacidad de generar beneficios sostenibles y satisfacer la demanda del mercado objetivo.

4.7.11 Estado de resultado.

El estado de resultados mensual describe los ingresos y egresos del negocio, destacando un flujo de ingresos constante proveniente de las ventas y un control razonable de los costos fijos y variables, aunque los costos administrativos constituyen una parte significativa de los egresos, la empresa mantiene un margen operativo positivo y una utilidad neta sólida después de impuestos.

Tabla N° 40: Estado de resultado.

ESTADO DE RESULTADO	
INGRESOS:	
Ingresos por ventas:	81.933.600
Total Ingresos	81.933.600
EGRESOS:	
Costos Fijos:	
Personal de producción	21.600.000
Gastos administrativos	35.971.920
Gastos de venta	1.200.000
Costos insumos básicos:	
Materiales (Microsoft 365)	79.990
Total de Egresos:	58.851.910
Utilidad antes de impuesto	23.081.690
Impuestos 27%	-6.232.056
UTILIDAD NETA	16.849.634

Fuente: Realización propia.

Análisis del estado de resultado: La empresa muestra una rentabilidad notable con un margen neto superior al 20,56%, para maximizar su potencial, sería beneficioso optimizar los gastos administrativos y explorar estrategias que diversifiquen o incrementen los ingresos, esto fortalecería aún más la estabilidad financiera y aseguraría un crecimiento sostenible.

El margen neto se calcula dividiendo la utilidad neta entre los ingresos totales y multiplicando el resultado por 100 para obtener el porcentaje: Margen Neto(%)=(16.849.634/81.933.600) x 100=20,56%.

4.7.12 Evaluación del proyecto, VAN, TIR y PR.

La evaluación de proyectos de inversión se basa en el uso de herramientas financieras fundamentales que permiten determinar la viabilidad y rentabilidad de una iniciativa, entre estas herramientas destacan el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Período de Recuperación (PR), que proporcionan un análisis integral sobre el comportamiento de los flujos de caja a lo largo del tiempo, estas métricas son esenciales para tomar decisiones informadas, ya que consideran tanto los ingresos generados por el proyecto como la inversión inicial y el costo del dinero en el tiempo.

Tabla N° 41: Resultado de flujo de caja aplicando actualización de saldos al 10% .

MESES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTALES
INVERSION INICIAL	-7.737.643	1.850.150	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	1.930.140	23.081.690
SALDO ACTUALIZADO 10%	-7.737.643	1.681.955	1.595.157	1.450.143	1.318.312	1.198.465	1.089.514	990.467	900.425	818.568	744.153	676.502	615.002	13.078.661
SALDO ACTUALIZADO ACUMULADO	-7.737.643	-6.055.688	-4.460.531	-3.010.389	-1.692.077	-493.612	595.902	1.586.369	2.486.793	3.305.361	4.049.514	4.726.016	5.341.018	

Fuente: Realización propia.

A) Indicador de evaluación (VAN) Valor Actual Neto.

El análisis de los indicadores financieros del proyecto permite evaluar su rentabilidad y viabilidad económica, la tasa de rentabilidad mínima establecida se compara con el rendimiento esperado para determinar si el proyecto ofrece una buena oportunidad de inversión.

En este caso, el cálculo del VAN, donde:

- -I: Inversión inicial: -7.737.643
- FNE: Flujo Neto de Efectivo: 23.081.690.-
- i: Tasa de descuento: 10% (0,1)
- n: Número del periodo: por 12 meses.

Figura N° 22: Indicador de Evaluación VAN.

$$VAN = -1 + \sum \frac{FNE}{(1+i)^n} \quad VAN = -7.737.643 + \sum \frac{23.081.690}{(1+10\%)^{12}}$$

Fuente: Realización propia.

Tabla N° 42: Indicador de evaluación VAN (retorno).

INDICADORES DE EVALUACIÓN VALOR ACTUAL NETO (VAN)		
Indicadores Económicos	Valores	Análisis
TASA	10%	La tasa del 10% es la rentabilidad mínima esperada, es clave compararla con la TIR para evaluar el atractivo del proyecto.
VNA	\$13.078.661	El VNA (Valor Presente de los Ingresos) muestra el valor actualizado de todos los ingresos futuros generados por el proyecto.
VAN	\$5.341.018	Indica que el proyecto recupera la inversión inicial, paga la tasa del 10% que se está solicitando y además tiene excedentes que agregan valor al proyecto asegurando su rentabilidad.

Fuente: Realización propia.

Análisis: El valor presente neto (VNA) refleja la proyección de ingresos futuros ajustados a su valor actual, mientras que el valor actual neto (VAN) indica que el proyecto recupera la inversión generando excedentes, que agregan valor al proyecto.

B) Indicador de evaluación (VAN) beneficio/costo.

Una relación de beneficio/costo mayor a 1 es una señal positiva, ya que muestra que el proyecto es rentable y está generando más valor del que consume.

Tabla N° 43: Indicador de evaluación VAN (beneficio/costo).

INDICADORES DE EVALUACIÓN (VAN) BENEFICIO/COSTO		
Indicadores económicos	Valores	Análisis
Beneficio/costos	1,39	La relación beneficio/costo de \$1,39 indica que, por cada peso invertido, se generan \$1,39 en beneficios, esto confirma la viabilidad económica del proyecto. VNA= total ingresos / total egresos

Fuente: Realización propia.

Análisis: Una relación beneficio/costo de 1,39 reafirma que el proyecto es económicamente viable y rentable, ya que se espera que cada peso invertido se traduzca en una ganancia significativa, superando ampliamente los costos iniciales de inversión.

C) Indicador de evaluación (TIR) Tasa Interna de Retorno.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es un indicador clave que refleja la rentabilidad de un proyecto, al comparar la TIR con la tasa mínima de rentabilidad esperada, se puede evaluar si el proyecto genera suficientes beneficios en relación con la inversión realizada.

En este caso, el cálculo de la TIR, donde:

- Inversión inicial: -7.737.640.-
- FNE: Flujos netos de efectivo: 23.081.690.-
- Número del período: 12.-

Figura N° 23: Indicador de Evaluación TIR.

$$TIR = \left(\frac{\text{FLUJO DE EFECTIVO NETO}}{\text{INVERSIÓN INICIAL}} \right)^{\frac{1}{12}} - 1 \quad TIR = \left(\frac{23.081.690}{-7.737.640} \right)^{\frac{1}{12}} - 1$$

Fuente: Realización propia.

Tabla N° 44: Indicador de evaluación TIR.

INDICADORES DE EVALUACIÓN TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)		
Indicador Económico	Valores	Análisis
TIR	23%	La TIR del 23% excede ampliamente la tasa del 10%, lo que muestra que el proyecto es altamente rentable y competitivo. TIR (inversión inicial: total final flujo de caja)

Fuente: Realización propia.

Análisis: Una TIR del 23% es una señal clara de que el proyecto es financieramente atractivo, superando las expectativas de rentabilidad y ofreciendo un retorno considerablemente alto en comparación con la tasa mínima de rentabilidad exigida, esto refuerza la viabilidad y el potencial de éxito del proyecto.

D) Indicador de evaluación, (PR) período de recuperación.

El Período de Recuperación (PR) es un indicador importante para medir cuánto tiempo tarda un proyecto en recuperar su inversión inicial, el cual indica que el proyecto es capaz de generar flujos de caja suficientes en un corto período de tiempo para cubrir la inversión realizada.

Figura N° 24:Indicador de evaluación PR.

PR= +a-b/c			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">PR= Mes anterior inmediato al que se recupera la inversión</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">- Saldo anterior inmediato al que se recupera la inversión</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">/ Saldo actualizado del mes de recuperación</td> </tr> </table>	PR= Mes anterior inmediato al que se recupera la inversión	- Saldo anterior inmediato al que se recupera la inversión	/ Saldo actualizado del mes de recuperación
PR= Mes anterior inmediato al que se recupera la inversión	- Saldo anterior inmediato al que se recupera la inversión	/ Saldo actualizado del mes de recuperación	

Fuente: Realización propia.

Figura N° 25:Resultado período de recuperación

PR=	5	-	-493.612	/	1.089.514	=	5,450
------------	----------	----------	-----------------	----------	------------------	----------	--------------

Fuente: Realización propia.

Tabla N° 45: Indicador de evaluación PR (período de recuperación).

INDICADORES DE EVALUACIÓN PERÍODO DE RECUPERACIÓN (PR)		
Indicador Económico	Valores	Análisis
PR	5,45	El período de recuperación de 5,45 meses significa que el proyecto recuperará su inversión inicial en menos de cinco meses, un plazo razonable para decisiones financieras.

Fuente: Realización propia.

Análisis: Un período de recuperación de menos de cinco meses es un plazo favorable, ya que significa que el proyecto es capaz de generar suficiente retorno en un tiempo relativamente corto, lo que lo hace atractivo desde el punto de vista financiero.

Conclusión general de los indicadores de evaluación.

Con los indicadores de evaluación financiera presentados, el proyecto demuestra ser viable y rentable, El VAN de \$4.868.709 indica que el proyecto recupera la inversión inicial, paga la tasa del 10% que se está solicitando y además tiene excedentes que agregan valor al proyecto asegurando su rentabilidad, la TIR del 23%, que supera ampliamente la tasa mínima de rentabilidad del 10%, sugiere que el proyecto es altamente rentable y competitivo, además, la relación Beneficio/Costo muestra que por cada unidad invertida se generarán \$1,39 en beneficios, lo que resalta la eficiencia del proyecto, el PR de 5,45 meses señala que la inversión inicial se recuperará en un período razonablemente corto, lo que reduce el riesgo de la inversión, en general, estos indicadores confirman que el proyecto tiene un alto potencial de rentabilidad y es una opción atractiva para los inversionistas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIÓN

La presente investigación permitió cumplir a cabalidad con los objetivos planteados, desarrollando un proyecto integral y sólido para la creación de una consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos en la ciudad de Copiapó, a través de las encuestas realizadas, se identificaron las principales necesidades de las familias en esta materia, evidenciando una demanda significativa de servicios y un alto interés en asesorías personalizadas.

En cuanto al análisis externo, se implementaron estrategias de comunicación efectivas, como publicidad radial y la creación de una página web funcional, además de elementos visuales distintivos como un logotipo profesional y un letrero corporativo, fortaleciendo la identidad de marca de la consultora.

El análisis del sistema interno incluyó la implementación de indicadores clave de desempeño (KPI), tales como: medición del volumen de atención, calidad del servicio, fidelización de clientes, eficiencia operativa y rentabilidad, estos KPIs permitirán evaluar y optimizar continuamente la gestión del proyecto.

Además, se diseñó una estructura organizacional clara que facilita un flujo de trabajo eficiente y una asignación precisa de roles y responsabilidades, bajo el modelo de sociedad por acciones (Spa), complementariamente, se desarrolló un programa de capacitación interna, enfocado en fortalecer las competencias del equipo en áreas clave como las leyes relacionadas y el uso de la plataforma judicial virtual, garantizando así un servicio de alta calidad y alineado con los objetivos estratégicos del proyecto.

Finalmente, el plan financiero, que incluye un flujo de caja proyectado detallado, refleja que los ingresos generados serán suficientes para cubrir los costos operativos, recuperar la inversión inicial en un plazo razonable de 5,45 meses y generar excedentes que aseguran su sostenibilidad a largo plazo.

Con base en los análisis realizados y los indicadores económicos evaluados, el Valor Actual Neto (VAN) de \$5.341.018, indica que el proyecto no solo recupera la inversión inicial con una tasa de descuento del 10%, asimismo, la relación beneficio/costo de 1,39 demuestra que, por cada peso invertido, se obtendrán \$1,39 en beneficios, además, la Tasa Interna de Retorno (TIR) del 23% supera ampliamente la tasa mínima esperada.

En conclusión, este proyecto se presenta como una iniciativa viable, rentable y estratégicamente diseñada para atender una necesidad fundamental de la comunidad en la ciudad de Copiapó, al ofrecer asesorías especializadas sobre la ley de pensión de alimentos, no solo asegura su sostenibilidad financiera, sino que también tiene un impacto social relevante.

RECOMENDACIONES

Con el objetivo de maximizar el impacto y la sostenibilidad de la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos, se proponen tres recomendaciones claves.

Fortalecimiento del modelo de comunicación: Implementar campañas informativas masivas, tanto en canales digitales como en medios tradicionales, para aumentar la visibilidad de los servicios y educar a la comunidad sobre la importancia de la ley de pensión de alimentos.

Capacitación continua: Desarrollar un programa permanente de formación para colaboradores, con énfasis en competencias técnicas, gestión emocional.

Ampliación progresiva del servicio: Explorar la posibilidad de expandirse a otras jurisdicciones de la comuna, una vez consolidada la operación en Copiapó.

Aportes y proyecciones: El desarrollo de la consultora se proyecta como una solución innovadora para abordar una problemática recurrente por la falta de conocimiento legal, su impacto trasciende el ámbito económico, al promover la equidad y el acceso a la justicia, generando un efecto positivo en las dinámicas familiares y sociales de la comunidad.

En conclusión, el proyecto de la consultora especializada en asesorías sobre la ley de pensión de alimentos representa una respuesta integral a una necesidad social urgente en la ciudad de Copiapó, esta propuesta no solo busca brindar soluciones legales, sino también promover un mayor conocimiento y acceso a la justicia para las familias, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar social en la comunidad, la consultora tiene el potencial de generar un impacto positivo ayudando a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). Ley de Pensión de Alimentos. Recuperado de, fuente: www.bcn.cl
- Portilla Illesca, C. Portilla (2021, enero 25). Cómo determinar el flujo de caja ,Fuente: YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=6YFqM5JKgos&t=166s>
- Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2020). Marketing: Real people, real choices (10.^a ed.). Boston: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Marketing management (15.^a ed.). Boston: Pearson.
- Parmenter, D. (2020). Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs (4.^a ed.). Nueva York: Wiley.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). Administración (14.^a ed.). México: Pearson.
- García, H. (2019). La asesoría: una mirada a su desarrollo histórico. Varona. Revista Científico-Methodológica, (69), 5-12.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Dirección de marketing (16.^a ed.). México: Pearson.
- Google. (n.d.). Google Forms. Fuente: <https://www.google.com/forms>
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2021). Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective (12.^a ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15.^a ed.). Boston: Pearson.
- Pérez Rojas, M. (2023). Estructura organizacional de una Sociedad por Acciones (S.p.A.) en Chile. Consult Chile Online. Recuperado de <https://consultchileonline.com>
- Chiavenato, I. (2021). Gestión del talento humano (4.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Poder Judicial de Chile. (n.d.). Oficina Judicial Virtual (*OJV*). Fuente: <https://www.pjud.cl>
- Congreso Nacional de Chile. (2015). Ley N° 20.886, de tramitación electrónica. Fuente: <https://www.bcn.cl>