



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## STARTUP – A CASE STUDY

### STARTUP - ESTUDIO DE CASO

I- We would welcome the input of both the support worker and the entrepreneur.

**- Nos gustaría conocer las experiencias tanto del facilitador que brindó apoyo como del emprendedor. El o la figura facilitadora es aquel profesional que orientó y guió sobre emprendimiento a alguna persona con discapacidad.**

II- You do not need to answer every question. The following questions are for guidance only. The purpose is to understand how e-learning has helped people in practice and find out more about their entrepreneurial experience.

**- No es necesario que respondas todas las preguntas. Las preguntas que se plantean a continuación son una guía para conocer cómo el curso en línea STARTUP le ayudó a ud. o a quienes recibieron su orientación. También quisiéramos que nos cuente cómo ha sido su experiencia de emprendimiento.**

|   |  |
|---|--|
| <p>Name /nombre</p> <p>Supporter/Facilitator/Youth worker. <b>Indique su actuar como profesional de apoyo o facilitador (o ambos)</b></p> <p>Description of your role.<br/><b>Describa el papel que ud. jugó en esta experiencia.</b></p> | <p><b>TO Barbara Oyarce / Monitora Sandra Ortega/ Monitora Juana Gomez, monitor</b></p> <p><b>Como TO, se debió realizar apoyo en la constitución de la Agrupación (personalidad jurídica, inicio de actividades en SII, trámites en el Municipio para los permisos correspondientes, gestiones con la SEREMI de Salud para la autorización de la venta de productos). Además se confeccionaron manuales de limpieza efectiva, para la manipulación de los alimentos. Además de capacitaciones para la producción de productos de repostería.</b></p> <p><b>En relación a las monitoras, su rol es apoyar la elaboración de productos y en la venta de estos. También en la gestión de finanzas y pago de IVA.</b></p> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| <p>Previous experience in enterprise development</p> <p><b>¿Había tenido alguna experiencia previa en emprendimiento?</b></p> | <p><b>El instituto jugó un rol facilitador con el apoyo de profesionales tales como arquitecto, abogado, nutricionista y prevención de riesgo.</b></p> <p>To Bárbara Oyarce / Monitor Sandra Ortega / Monitor Juana Gómez, monitor</p> <p>As TO, support must be provided in the constitution of the Group (legal personality, start of activities in SII (national internal tax services), procedures in the Municipality for the corresponding permits, procedures with the Health department for the authorization of the sale of products. In addition, effective cleaning manuals were prepared for food handling. In addition to training for the production of confectionery products.</p> <p>In relation to the monitoras, their role is to support the elaboration of products and their sale. Also in finance management and VAT payment.</p> <p>The institute played a facilitating role with the support of professionals such as architect, lawyer, nutritionist and risk prevention.</p> <p><b>Ni el profesional ni las monitoras tenían conocimientos previos al emprendimiento.</b></p> <p>Neither had any previos entrepreneurial experiences.</p> |
| <p>Entrepreneur</p> <p><b>Identificación del emprendedor o emprendedora</b></p>   | <p><b>Usuarios con patologías de la especialidad que se atienden en el instituto psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak</b></p> <p>Mental Health patients of the Institution (psquiatic hospital)</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Field of Business (Short description of the business being explored)</p> <p><b>Describe brevemente el área de negocio o ámbito en que realizó su emprendimiento</b></p>  | <p><b>El área de negocio es la repostería, se elaboran queques, rollos de canela, alfajores de maicena, brownie, torta de yogurt, kucken de nuez y de manzana, cheesecake de maracuyá, sopaipillas, pan además de café y té.</b></p> <p><b>También se elaboran desayunos, completos y churrascos.</b></p> <p>The business area is confectionery, cakes, cinnamon rolls, cornstarch alfajores, brownies, yogurt cake, walnut and apple kucken, passion fruit cheesecake, sopaipillas, bread as well as coffee and tea are made.</p> <p>Breakfasts, complete and barbecues are also prepared.</p>   |
| <p>Support Needs</p> <p><b>¿Qué necesidades de apoyo fueron detectadas?</b></p>   | <p><b>Mayor conocimiento al iniciar un negocio, contar con un Contador y la ejecución de capacitaciones en repostería y mantención de espacios limpios.</b></p> <p>Greater knowledge when starting a business, having an Accountant and the execution of training in confectionery and maintenance of clean spaces.</p>   |
| <p>Case Study/Estudio de Caso</p> <p>-What's the story of the enterprise in this journey?</p> <p><b>¿Cuál es la historia de este viaje de emprendimiento?</b></p> <p>-Where did the business idea come from? <b>¿Cómo nació la idea?</b></p> <p>- Is the business idea in early stage/early trading or established? <b>¿En qué etapa se encuentra la idea? está</b></p> | <p><b>La cafetería comenzó en los años 90 como un taller protegido, debido a la necesidad que había en ese tiempo de desinstitucionalizar a las usuarias de larga estadía.</b></p> <p>The cafeteria began in the 1990s as a protected workshop, due to the need at that time to deinstitutionalize long-stay users.</p> <p><b>Posteriormente el taller protegido paso a ser un taller pre laboral, comenzando a aumentar sus ingresos. Además el perfil de los usuarios que ingresaban fue cambiando a través del tiempo, dado que se requerían usuarios con mayor nivel de funcionalidad.</b></p> <p>Later, the sheltered workshop became a pre-employment workshop, beginning to increase its</p> |

recién empezando? o está consolidada?

-What challenges have you faced in this journey ? **¿Qué desafíos han debido enfrentar?**

-Were there particular parts in the e-learning that were helpful in addressing these challenges?

income. In addition, the profile of the users who entered was changing over time, since users with a higher level of functionality were required.

**Luego de la visita de Senadis se comenzó a cuestionar el funcionamiento y el incentivo que se les daba a los usuarios. Debido a esto, se comienzan las gestiones para iniciar la agrupación de usuarios. En ese momento se integra a la cafetería el taller de aseo y repostería con un total de 15 usuarios.**

After Senadis' visit, the operation and the incentive given to users began to be questioned. Due to this, the efforts to start the grouping of users are started. At that time, the cleaning and confectionery workshop is integrated into the cafeteria with a total of 15 users.

**Luego de las gestiones y el arreglo de la infraestructura, la cafetería abre sus puertas en el año 2018 de manera oficial.**

After the efforts and arrangement of the infrastructure, the cafeteria officially opens its doors in 2018.

**Por la pandemia., se debieron reinventar, con entrega delivery al interior del Instituto. Posteriormente, fue necesario volver a reencantar y reeducar a los usuarios para retomar la cafetería.**

Due to the pandemic, they had to be reinvented, with delivery inside the Institute. Subsequently, it was necessary to re-enchant and re-educate the users to retake the cafeteria.

**Los desafíos fueron la formalización con la personalidad jurídica, el arreglo de la infraestructura, la emisión de boletas y la**

**Para enfrentar algunos de los desafíos ¿Te ayudó alguna de las secciones del curso Startup?**

reincorporación de los usuarios luego de estar al menos 5 meses en espera de los arreglos.

Además, al volver después de la pandemia, fue un gran desafío, sobre todo por la inestabilidad del plan paso a paso, que hacía que se abrieran y luego debían cerrar.

The challenges were the formalization with the legal personality, the arrangement of the infrastructure, the issuance of tickets and the reintegration of the users after being at least 5 months waiting for the arrangements.

Also, coming back after the pandemic, it was a big challenge, especially because of the instability of the step-by-step plan, which caused them to open and then have to close.

**Uno de los aspectos que ayudó fue el lograr entender las aprensiones de los usuarios ante la inestabilidad que se encontraban. Generando en ellos solo un apoyo y confianza para su emprendimiento. La resiliencia mostrada por los usuarios y encargados ayudó a volver a levantar la cafetería.**

One of the aspects that helped was to be able to understand the apprehensions of users in the face of the instability they encountered. Generating in them only support and confidence for their entrepreneurship. The resilience shown by users and managers helped to get the cafeteria back on its feet.

-Any other information/suggestions that you would like to share with

**Cabe mencionar, que el proceso de la cafetería ha sido largo con varios actores involucrados , que han colaborado de una u otra manera en que se tenga hoy la CAFETA**

|   |   |
|---|---|
| <p>us? <b>¿Quisiera agregar algo más?</b></p>   | <p>It is worth mentioning that the process of the cafeteria has been long with several actors involved, who have collaborated in one way or another in the CAFETA today.</p>  |
| <p>What are your plans for the future ?<br/>(1 month/6 months/1 year ahead)</p> <p><b>¿Qué planes tienes para tu emprendimiento en el futuro?</b></p> | <p><b>Los desafíos en relación a los usuarios es mayor iniciativa y aumento de la comunicación entre ellos.</b></p> <p><b>Los desafíos de la cafeta son cambiar la personalidad jurídica ( facilitando las venta con red compra), aumentar contrataciones, confección de nuevos productos, aumentar puntos de ventas (ferias de emprendimientos, ventas por redes sociales).</b></p> <p>The challenges in relation to users is greater initiative and increased communication between them.</p> <p>The challenges of the coffee shop are to change the legal personality (facilitating sales with the purchase network), increase hiring, manufacture of new products, increase sales points (entrepreneurship fairs, sales through social networks).</p> |
| <p>Country</p> <p>País</p>  | <p>Chile</p>  |
| <p>Do we have permission to share this story?</p> <p><b>¿Nos autorizas a compartir tu historia?</b></p>   | <p><b>si</b></p> <p>yes</p>   |