



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS Y USUARIAS DE FONDO ESPERANZA DEL SECTOR DE PLAYA ANCHA, VALPARAÍSO SOBRE EL SERVICIO ENTREGADO POR LA INSTITUCIÓN.

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

ESTUDIANTES: CONSTANZA GARDAIX SALAZAR

VERONICA GYLLEN FIERRO

PROFESOR GUIA: FERNANDO PASTEN CORDOVEZ

AÑO 2016

Contenido

INTRODUCCIÓN:.....	5
<i>Capítulo I: Contexto Institucional.....</i>	<i>6</i>
1. CONTEXTO INSTITUCIONAL:	7
1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE:	7
1.2. ¿QUÉ ES FONDO ESPERANZA (FE)?	8
1.3. MISIÓN FONDO ESPERANZA:	8
1.4. VISIÓN FONDO ESPERANZA:	8
1.5. OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN	8
1.6. HISTORIA DE FONDO ESPERANZA:	8
1.7. ORGANIGRAMA FONDO ESPERANZA (OFICINA VALPARAÍSO):	11
1.8. FUNCIONES DE LAS PROFESIONALES	12
1.9. METODOLOGÍA DE TRABAJO; BANCOS COMUNALES:.....	14
1.10. SERVICIOS ENTREGADOS POR FONDO ESPERANZA:.....	15
1.10.1. SERVICIO INTEGRAL:	15
1.10.2. SERVICIOS MICROFINANCIEROS:	15
1.10.3. ESCUELA DE EMPRENDIMIENTO:.....	16
1.10.4. REDES:.....	16
1.10.5. MERCADITO FE:	17
2. CONTEXTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y/O DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES:	17
<i>Capítulo II: Marco Referencial</i>	<i>18</i>
MARCO REFERENCIAL	19
1. PRIMER EJE TEMÁTICO: EMPRENDIMIENTO	20
1.1. CONCEPTO DE EMPRENDIMIENTO:	20
1.2. EMPRENDIMIENTO Y ENTORNO SOCIO – CULTURAL:	20
1.3. AGENTE EMPRENDEDOR:.....	21
2. SEGUNDO EJE TEMÁTICO: MICROEMPRESA.....	27
2.1. CONCEPTO DE MICROEMPRESA:	27
2.2. MICROEMPRESA EN CHILE:	27
2.3. MICROEMPRESA Y GÉNERO EN CHILE:	28
2.4. GESTIÓN MICRO EMPRESARIAL:	29
2.5. MICROEMPRESA Y FINANCIAMIENTO:	30
2.6. MICROEMPRESA Y REDES SOCIALES:	30
2.7. MICROEMPRESA Y EDUCACIÓN:	31
3. TERCER EJE TEMÁTICO: DESARROLLO HUMANO.....	32
3.1. CONCEPTO DE DESARROLLO HUMANO	32
3.2. DIMENSIONES DEL DESARROLLO HUMANO	34
4. CUARTO EJE TEMÁTICO: SATISFACCIÓN USUARIA	37
4.1. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN	37
4.2. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN USUARIA	37



4.3. MODELO DE ESCALA DE SATISFACCIÓN USUARIA:	39
<i>Capítulo III: Diseño Metodológico</i>	41
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	42
2. FUNDAMENTACIÓN:	42
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:	43
4. SISTEMA DE OBJETIVOS:	43
4.1. OBJETIVO GENERAL:	43
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	43
5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:	43
6. SUJETOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN:	44
6.1. COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN:	44
6.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	44
7. MUESTRA:	45
8. REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA:	45
9. CRITERIOS DE RIGOR:	45
10. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	47
11. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:	48
12. MATRIZ DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN:	49
13. CUADRO RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN:	51
14. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:	53
15. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	55
15.1 Entrevista Focalizada dirigida a socios y socias Fondo Esperanza:	55
15.2 Entrevista semi-estructurada dirigida a la Asesora de Bancos Comunales Sector Playa Ancha:	55
15.3 Focus Group dirigido a los socios y socias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha:	56
<i>Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados</i>	58
1) ANÁLISIS Y HALLAZGOS:	59
2) ANÁLISIS DE CRITERIOS DE RIGOR:	77
a) Credibilidad	77
b) Transferibilidad	77
c) Dependencia	77
d) Confirmabilidad	78
<i>Capítulo V: Conclusiones</i>	79
1) CONCLUSIONES METODOLÓGICAS:	80
2) CONCLUSIONES TEMÁTICAS:	81
3) CONCLUSIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL:	83
<i>Bibliografía</i>	86
1. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES:	87
2. LIBROS:	87
3. RECURSOS DE INTERNET:	87



4. REVISTAS:	89
5. TESIS:	89
<i>Anexos:</i>	91
1. MATRIZ DE RELATOS SEGÚN OBJETIVO:	92

INTRODUCCIÓN:

El presente informe tiene por finalidad dar a conocer el proceso de investigación realizado por el equipo de estudiantes compuesto por Constanza Gardaix Salazar y Verónica Gyllen Fierro para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y el Título Profesional de Trabajador Social de la Universidad de Valparaíso. Este proyecto de título se enmarca institucionalmente en Fondo Esperanza Oficina Valparaíso, específicamente en el sector de Playa Ancha y se desarrolló durante el primer y segundo semestre académico del año 2016.

La investigación está enfocada en conocer las percepciones que tienen los socios y socias de Fondo Esperanza de Playa Ancha con respecto al servicio que les entrega la institución; microcréditos, educación, redes de apoyo. La importancia de esta investigación radica en reconocer la opinión que tienen estos usuarios y usuarias en base a la experiencia vivida dentro de la institución.

Continuando con lo anterior, para realizar la investigación se trabajó con una muestra intencionada compuesta por 13 socios y socias de Fondo Esperanza pertenecientes a Bancos Comunes del sector de Playa Ancha, Valparaíso.

El Proyecto de Título se compone de cinco capítulos los que permiten dar un orden a la investigación; Contexto Institucional, Marco Referencial, Diseño Metodológico, Análisis e Interpretación de Resultados y Conclusiones.

El primer capítulo es el “Contexto institucional”, en él se detallan todos los aspectos relacionados a la institución en donde se realizó la investigación.

En el segundo capítulo “Marco Referencial”, se exponen los conceptos y ejes temáticos que guiaron la investigación; Emprendimiento, Microempresa, Desarrollo Humano y Satisfacción Usuaría.

Tercer capítulo “Diseño Metodológico”, en donde se plantean los pasos metodológicos que fueron utilizados para llevar a cabo la investigación, definiendo en esta instancia los objetivos que guiarán el proceso y la manera en que estos se lograrán.

En el cuarto capítulo de “Análisis e Interpretación de Resultados”, se darán a conocer los resultados arrojados por la investigación.

Para finalizar, en el quinto capítulo “Conclusiones”, se encuentran las reflexiones obtenidas a partir de la investigación, estas se encuentran divididas en tres aspectos; conclusiones metodológicas, conclusiones temáticas y conclusiones desde el Trabajo Social.

Capítulo I: Contexto Institucional.



1. CONTEXTO INSTITUCIONAL:

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	FONDO ESPERANZA
Carácter de la Institución	Institución sin fines de lucro
Jefe nacional Fondo Esperanza	Ramón Feijóo López
Vicepresidente	Luciano Magnet Ferrero
Gerente General	Mario Pavon
Gerente Nacional de Oficinas	Karina Gómez Gálvez
Gerente de Personas	Consuelo Herreros Silva
Gerente de Crédito Desarrollo	Claudio Villar Martínez
Gerente de Comunicaciones	Pilar Egaña Vial
Gerente de Riesgos	Pablo González Malebran
Gerente de Operaciones y Sistemas	Zunilda Vergara Monsalve
Gerente de Desarrollo y Servicios	Daniela Olfos Araujo
Gerente de Proyectos	Oliver López Villarroel
Gerente de Auditoría	Fernando Jara Lara
Gerente de Administración y Finanzas	Catalina Valenzuela Bejares
OFICINA VALPARAÍSO	
Jefe de oficina	Verónica Leiva Pereira
Teléfono	(32)3202881
Dirección	Pasaje Acharán #40, Valparaíso
Número de emprendedores que apoya	2.081
Monto en cartera (Mm\$)	233
Número de Bancos Comunes	108
Sectores donde opera	Valparaíso y Casablanca

FUENTE: www.fondoesperanza.cl/oficinas/oficina-valparaíso/



1.2. ¿QUÉ ES FONDO ESPERANZA (FE)?

Fondo Esperanza es una institución de desarrollo social y sin fines de lucro, la cual tiene como principal objetivo apoyar a emprendedores y emprendedoras de sectores vulnerables del país, a través de la entrega de servicios microfinancieros, capacitaciones y redes de apoyo, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidades.

En la actualidad Fondo Esperanza es considerada como la comunidad de emprendimiento de tipo solidario más grande del país. Cuenta con cobertura a nivel nacional la que va desde Arica a Chiloé dividida por tres zonas; Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur.

1.3. MISIÓN FONDO ESPERANZA:

“Apoyar a mujeres y hombres emprendedores de sectores vulnerables a través de servicios financieros, capacitación y redes, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades”

1.4. VISIÓN FONDO ESPERANZA:

“Ser la institución de microfinanzas con el mejor modelo social para emprendedores de comunidades vulnerables. Nuestros emprendedores son personas empoderadas que participan en sus comunidades y aportan a la construcción de un país más justo y solidario”

1.5. OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN

"Aportar al desarrollo del país y a la superación de la vulnerabilidad a través del emprendimiento."

1.6. HISTORIA DE FONDO ESPERANZA:

Fondo Esperanza fue creada por los padres Josse Van der Rest, Luis Borremans y Roger Vakemans y comienza a funcionar en Santiago el día 3 de junio de 1966 bajo el nombre de “Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza”.

En el año 1998 se abre la oficina de Concepción y en 1999 la oficina de Temuco, comunas que representaban en ese entonces uno de los mayores índices de vulnerabilidad del país. Durante el año 2000 se inauguró la oficina de Valparaíso, esto debido a la crisis de cesantía por la cual atravesaba la comuna.

En el 2000 La “Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza” se vincula al Hogar de Cristo, lo que permite que esta institución interiorice los valores entregados por el Padre Hurtado, confirmando así la vocación institucional dirigida



hacia los más excluidos del país, siempre manteniendo su autonomía legal y administrativa.

La fundación prestaba diferentes servicios para los más necesitados como en salud, educación y microempresa de subsistencia, en el año 2002 la fundación cierra sus programas de salud y educación, para concentrarse en la atención de las microempresas de subsistencia, naciendo así Fondo Esperanza propiamente tal como un programa de entrega de microcréditos a emprendedores. Durante este mismo año Fondo Esperanza implementa un programa de servicios microfinancieros individuales paralelamente a la entrega de microcréditos grupales, esto con el fin de experimentar el funcionamiento de la metodología implementada.

En el año 2003 Fondo Esperanza se concentra en la metodología que se ha ido implementando, para así poder diseñar el Modelo de Bancos Comunales, basándose en el éxito obtenido en la entrega de créditos grupales. Ya en el año 2004 Fondo Esperanza fortalece los contenidos del programa de capacitación y formó a todo su personal en terreno en una metodología CEFE (Competency Bases Economies Through Formation of Enterprises). Ese mismo año se implementa un sistema de información de créditos que permitió que todas las oficinas a nivel nacional pudieran estar en línea.

Durante el año 2005 comienza el periodo de consolidación de Fondo Esperanza, aumentando así la cobertura de los servicios, esto a través del incremento de su cartera tanto en número de emprendedores y emprendedoras como en monto. El número de emprendedores y emprendedoras durante este año aumenta a 5.000. Se inauguran también las oficinas de Osorno y La Cisterna y se realiza la primera Jornada Nacional de Fondo Esperanza la que reunió a todos los y las trabajadores de FE, sistematizando así todas las experiencias vividas por la institución creando la primera “Guía de Formación Emprendedora”.

Posteriormente se realiza un estudio para medir el impacto social que ha tenido la institución el que muestra el alcance del trabajo que se ha logrado con los emprendedores y emprendedoras, es así como también se crea la estrategia de servicios de FE, a través de una metodología participativa entre trabajadores de FE y los emprendedores del país con el objetivo de implementar mejoras a la estrategia de intervención.

Luego del terremoto del año 2010 FE se organizó para crear un plan de emergencia y reconstrucción para ayudar a los emprendedores y emprendedoras afectados por la catástrofe, entre los que destacan la entrega del capital semilla, entrega de alimentos y viviendas.



En el año 2011 FE y la Fundación Microfinanzas BBVA suscriben un acuerdo para crear una nueva entidad microfinanciera que permitiera que ambas instituciones alcanzaran mayor número de personas para ofrecer el servicio que entrega FE. Se lanza el piloto de Crédito Desarrollo, que busca satisfacer de mejor manera las necesidades de los emprendedores que están en su último Ciclo de Vida. La principal diferencia con el servicio microfinanciero grupal, radica en su metodología individual, en los montos y sus plazos de pago.

Durante el año 2013 comienza un proceso participativo para que se implementara una nueva estrategia de servicio, que garantice una experiencia de servicio integral satisfactoria para las emprendedoras y los emprendedores de FE. Naciendo, también, el piloto Segmentos Excluidos, un programa que busca apoyar a personas privadas de libertad, comenzando con la apertura de un Banco Comunal compuesto por 25 reclusos de la cárcel de Osorno.

Luego de los desastres naturales desarrollados durante el año 2014: terremoto de la zona norte y el gigantesco incendio en Valparaíso, los que afectaron a 300 emprendedoras y emprendedores, Fondo Esperanza se consolidó como la comunidad de emprendimiento solidario más grande de Chile al llegar a los 90 mil emprendedores.

Asimismo, se abrieron nuevas oportunidades para mujeres y hombres privados de libertad y en situación de calle. Se cumplió el primer aniversario del Banco Comunal de la cárcel de Osorno y se replica la experiencia con 17 internos de la cárcel de Linares. Junto a esto, se crea la primera agrupación con personas en situación de calle.

Durante el año 2015 se intensifica el apoyo a emprendedores y emprendedoras de Segmentos Excluidos, ya que a los Bancos Comunales (BC) de personas en situación de calle y el de la cárcel de Osorno, se sumaron los BC en recintos penitenciarios de Linares, Limache, Victoria, Traiguén y Puente Alto.

En la actualidad la cobertura de Fondo Esperanza alcanza a más de cien mil emprendedores y emprendedoras de Arica a Chiloé.

1.7. ORGANIGRAMA FONDO ESPERANZA (OFICINA VALPARAÍSO):



1.8. FUNCIONES DE LAS PROFESIONALES

La conformación del equipo, distribución de funciones y tareas deben otorgar garantía y coherencia respecto del cumplimiento de los objetivos y estrategias propuestas. A continuación, se plantearán las funciones desarrolladas por cada profesional y colaboradores/as, cruciales para dar funcionamiento a la Oficina:

CARGO	FUNCIONES
<p>Jefa de Oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar la entrega de un servicio microfinanciero integral de acuerdo a los estándares y calidad establecidos, asegurando la fidelización e impacto de la calidad de vida de socios y socias ✓ Cuidar el óptimo uso de los recursos humanos, económicos, equipos, bienes muebles e inmuebles e insumos de la oficina. ✓ Supervisar y gestionar la implementación de nuevos proyectos, productos, servicios y mejores, asegurando la estandarización del servicio microfinanciero integral. ✓ Gestionar el desarrollo de sus colaboradores, transmitiendo la misión, visión y valores de Fondo Esperanza, fomentando el trabajo en equipo y un buen clima laboral. ✓ Liderar, supervisar y desarrollar al equipo en función del cumplimiento de las metas de la oficina y los lineamientos estratégicos de la organización (visión, misión, y valores), a través del acompañamiento de los colaboradores y la revisión permanente de los indicadores.
<p>Asesora de Banco Comunal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difundir y fomentar la apertura de Bancos Comunales. ✓ Implementar de manera eficiente y eficaz la metodología de Bancos Comunales. ✓ Gestionar los procesos de entrega de microcrédito a socias y socios. ✓ Facilitar los procesos de educación y capacitación de socias y socios, a través de las sesiones de Escuela del Emprendimiento.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar promoción de redes para las socias y socios. ✓ Ser responsable de controlar el riesgo de los Bancos Comunales.
<p>Administrativa de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el adecuado cierre del proceso de crédito de los Bancos Comunales, cuidando el buen desarrollo de los procesos de desembolso del crédito para los socios y las socias ✓ Administrar adecuadamente los recursos financieros e insumos asignados a la oficina, cumpliendo de manera eficiente y ordenada con las rendiciones contables solicitadas por la Gerencia de Administración y Finanzas ✓ Responder de manera oportuna a las distintas solicitudes de las gerencias y de su oficina ✓ Gestionar las solicitudes de las socias y socios, administrando correctamente su información, asegurando que esté al día, ordenada y disponible para consultas del equipo de oficina o de áreas externas ✓ Organizar espacios físicos y recursos técnicos de las oficinas asegurando que socias, socios, trabajadores y trabajadoras, dispongan de las condiciones para desempeñar de forma correcta sus funciones y roles.

FUENTE: Elaboración Propia

1.9. METODOLOGÍA DE TRABAJO; BANCOS COMUNALES:

Fondo Esperanza basa su trabajo en la entrega de un servicio integral que se encuentra a disposición de todos los emprendedores, este servicio integral se basa en tres pilares:

- ✓ Servicios microfinancieros grupal e individual
- ✓ Capacitación
- ✓ Redes de apoyo

Los emprendedores y emprendedoras pueden acceder a un servicio microfinanciero grupal el que consiste en un “Plan de Crédito Progresivo”, en que se entregan montos desde los \$70.000 hasta \$1.200.000, estos montos se deben cancelar en plazos cortos los que van de los cuatro a ocho meses con cuotas que pueden ser semanales o quincenales.

Para poder acceder a este servicio los y las emprendedores deben formar parte de un Banco Comunal (BC), que son grupos de 18 a 25 personas que viven y/o trabajan en el mismo sector, los emprendedores y emprendedoras se deben reunir periódicamente para así poder conocerse, fortaleciendo lazos y creando confianza, recibir capacitaciones y fortalecer las redes de apoyo.

La metodología del BC busca fomentar la organización, confianza y la solidaridad entre los integrantes de estos bancos alcanzando sus objetivos a través de garantías solidarias. Los miembros de los Bancos Comunales desarrollan sus negocios de manera independiente pero son coavales solidarios en el compromiso que asumen grupalmente.

El Banco Comunal es asesorado por un profesional de la institución, quien acompaña y guía los procesos de la organización, en primer lugar este profesional realiza la promoción para que así se pueda crear el Banco Comunal, luego participa en la conformación del BC y acompaña a los y las emprendedoras durante todos los procesos de créditos. En un principio el acompañamiento del Asesor del Banco Comunal es de carácter semanal, pudiendo, a partir del cuarto ciclo de créditos, optar a un acompañamiento quincenal todo depende del funcionamiento del grupo en cuanto a la devolución del crédito y su organización interna.

1.10. SERVICIOS ENTREGADOS POR FONDO ESPERANZA:

1.10.1. SERVICIO INTEGRAL:

Fondo Esperanza tiene una metodología que se diferencia del sistema financiero tradicional, porque entregando un servicio integral completo de tres pilares, los que buscan satisfacer las necesidades de los emprendedores y emprendedoras.

Este servicio integral está compuesto por:

- ✓ **Servicio microfinancieros grupales e individuales:** se entregan microcréditos productivos a través de los Bancos Comunales a nivel grupal y créditos de desarrollo a nivel individual.
- ✓ **Capacitación:** Fondo Esperanza busca capacitar a los emprendedores y emprendedoras de modo que obtengan herramientas que les permiten desarrollar el negocio, empoderamiento, capital social y bienestar familiar.
- ✓ **Redes de apoyo:** Fondo esperanza genera vínculos de colaboración enfocados en el fortalecimiento de sus negocios, profundización del aprendizaje y el apoyo en protección social y desarrollo en comunidad.

1.10.2. SERVICIOS MICROFINANCIEROS:

Fondo Esperanza ofrece diferentes servicios microfinancieros grupales e individuales los que se entregan a través de un plan de crédito progresivo lo que consiste en:

- ✓ Créditos continuos
- ✓ Fácil acceso
- ✓ Montos que aumentan en cada ciclo
- ✓ Plazos cortos

1.10.3. ESCUELA DE EMPRENDIMIENTO:

Las escuelas de emprendimiento se crean en el año 2007, esto se presenta como una propuesta educativa integral y de calidad para los emprendedores y emprendedoras acorde a sus necesidades y expectativas. A través de un plan de capacitación para el emprendimiento, pensando principalmente en los adultos, en estas escuelas se entrega un espacio de aprendizaje continuo en donde los y las emprendedoras son los protagonistas de su propio crecimiento.

Características de las Escuelas de Emprendimiento:

- ✓ **Capacitación Continua:** Plan flexible acorde a las necesidades y ritmos de aprendizajes de los emprendedores y emprendedoras, asegurando la capacitación en todos los ciclos de créditos.
- ✓ **Metodología para adultos:** Los y las emprendedoras son protagonistas de su aprendizaje.
- ✓ **Duración:** Las escuelas de emprendimientos se desarrollan a través de 18 módulos educativos divididos en 4 áreas de desarrollo: empoderamiento, bienestar familiar desarrollo del negocio y capital social.

1.10.4. REDES:

Fondo Esperanza dentro de sus servicios integrales pretende potenciar la creación de vínculos de apoyo y colaboración, tanto entre los emprendedores y emprendedoras que son parte de la institución y las redes que se generan con otras instituciones ya sean públicas o privadas.

El trabajo en redes de apoyo se realiza a través de la generación de vínculos de colaboración los que están enfocados en cuatro ámbitos:

- ✓ **Comercio:** fomentar la generación de redes comerciales entre emprendedores y emprendedoras, que sean capaces de conocer sus negocios y así generar acciones en conjunto.
- ✓ **Aprendizaje:** vinculación con cursos ejecutados por otras instituciones, cursos avanzados o de rubros en particular que complementen lo enseñado en la escuela de emprendimiento, fomentando también la capacitación de pares.
- ✓ **Protección Social:** Trabajo en red con el Estado e instituciones privadas para acercar la estructura de oportunidades a los emprendedores y emprendedoras y sus familias.
- ✓ **Desarrollo Comunitario:** se promueve que los emprendedores y emprendedoras se fortalezcan como organización para así poder trabajar en objetivos comunes.

Acciones que se realizan para generar redes:

- ✓ Encuentros entre emprendedores y emprendedoras
- ✓ Capacitaciones avanzadas impartidas con entidades externas
- ✓ Apoyo al acceso de programas públicos y privados de emprendimiento y protección social
- ✓ Beneficios y descuentos en servicios de empresas e instituciones

1.10.5. MERCADITO FE:

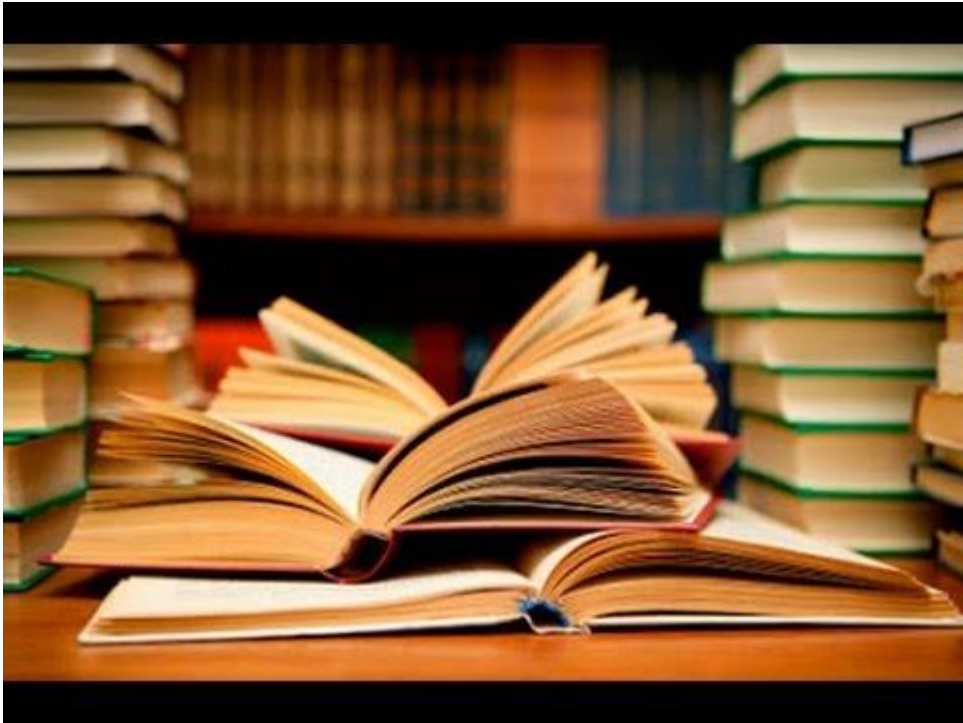
Mercadito FE es una vitrina que busca mostrar y promover gran parte de los emprendimientos de los más de 100 mil que ya son parte de la comunidad de emprendimiento solidario que genera Fondo Esperanza. Se incentiva la difusión de sus productos, servicios en diferentes áreas y la generación de redes de contacto para hacer crecer sus negocios.

2. CONTEXTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y/O DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES:

Fondo esperanza (FE) posee una política institucional cimentada en el emprendimiento, esto queda plasmado a través de la misión de la institución: *“Apoyar a mujeres y hombres emprendedores de sectores vulnerables a través de servicios financieros, capacitación y redes, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades”*; y de su visión: *“Ser la institución de microfinanzas con el mejor modelo social para emprendedores de comunidades vulnerables”*. Los emprendedores y emprendedoras que son parte de FE son personas empoderadas que participan dentro de sus comunidades, por lo tanto se consideran un aporte a la construcción de un país más solidario.

También se establece que Fondo Esperanza es una respuesta alternativa para las Políticas Públicas establecidas por el Estado en lo que respecta a la oferta programática entregada en cuanto a desarrollo económico y social. Por lo FE en la actualidad se considera una opción efectiva para los emprendedores y emprendedoras que no pueden acceder a la oferta del Estado establecida para los proyectos de emprendimiento a través de los programas SENCE, SERCOTEC, FOSIS, CORFO y SERNAM, sin embargo, Fondo Esperanza mantiene contacto con estas instituciones para poder realizar en diversas oportunidades trabajos de capacitación en conjunto.

Capítulo II: Marco Referencial





MARCO REFERENCIAL

El marco referencial que fundamenta esta investigación proporcionará al lector una idea más clara respecto al tema a investigar, dando a conocer los ejes temáticos y conceptos con los cuales se trabajó durante el proyecto de título. Para esto es necesario en primer lugar comprender qué es “Fondo Esperanza” y desde ahí desprender el resto de conceptos asociados.

Fondo Esperanza es una institución de desarrollo social y sin fines de lucro, la cual tiene como principal objetivo apoyar a emprendedores y emprendedoras de sectores vulnerables del país, a través de la entrega de servicios microfinancieros, capacitaciones y redes de apoyo, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidades, desde aquí entonces es que se hace necesario desarrollar los conceptos de emprendimiento y micro empresa los que se encuentran en los dos primeros ejes temáticos.

1. PRIMER EJE TEMÁTICO: EMPRENDIMIENTO

1.1. CONCEPTO DE EMPRENDIMIENTO:

La Real Academia Española¹ señala que el emprendimiento es la acción y efecto de emprender, también define que emprender es acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierra dificultad o peligro. Así mismo el emprendimiento puede definirse como el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre e innovación².

A partir de lo anteriormente señalado es que se contextualizará el emprendimiento dentro del entorno que se desarrollan los emprendedores, siendo este del ámbito socio-cultural en el desarrollo con la comunidad.

1.2. EMPRENDIMIENTO Y ENTORNO SOCIO – CULTURAL:

El emprendimiento constituye un fenómeno cultural que encierra conductas, valores, creencias y modos de actuación, con la intencionalidad de generar bienestar social en la comunidad; a su vez, la cultura constituye una variable importante, tanto para el proceso de desarrollo de la idea emprendedora como para la acción o puesta en marcha³.

La realidad social y la experiencia del hombre no son dos actividades separables y analizables independientemente, es decir, es vital darle sentido a la vida cotidiana, “es a través de nuestra experiencia que la realidad adquiere un sentido” (Herrera, 1998, Pág.18). Continuando con la cita anterior es que el hecho social de emprender tiene que ver, no sólo con encontrar la esencia del emprendimiento sino con la realidad del mundo de la vida que aporta la acción de emprender.

Según este panorama, el ser humano es un ser cultural, que experimenta el mundo social en términos de motivaciones; de acuerdo con esto, desempeña ciertos comportamientos, se ajusta a valores, y especialmente se dispone creativamente para emprender como acto de sentido; a su vez, se siente determinados por las valoraciones positivas o negativas e influenciado por sus pares.

¹ Diccionario de la Real Academia Española. Edición del Tricentenario, <http://dle.rae.es/?id=Esj9hsT> visitada en Mayo de 2016.

² Formicella, M. El concepto del emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Pág. 3. Disponible en http://anterior.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf visitada en Mayo de 2016.

³ Orrego, C. La Fenomenología y el Emprendimiento. Revista Científica Pensamiento y Gestión. Vol. 27. (2009) Medellín, Colombia. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/848/4959> visitada en Mayo de 2016.

La conservación de la perspectiva social es importante para el desarrollo de las acciones de las personas emprendedoras, puesto que los actos que realicen las otras personas tienen consecuencias en el sujeto emprendedor, compartiendo de este modo una esfera común. En este mismo sentido la ejecución de la iniciativa se encuentra confortada por otros proyectos, que buscan los mismos escenarios donde desenvolverse, por lo que las acciones experimentan diversas transformaciones, adaptaciones y cambios en su transcurso.⁴

La comunidad de Playa Ancha, lugar donde se realizó la investigación, se caracteriza por contar con un territorio ampliamente urbano, concentra una gran cantidad de actividades sociales de diferente índole, tanto de comercio, educación, deportes y cultura. Posee una gran cantidad de pobladores, entre los cuales se encuentran comunidades indígenas y ecológicas. Además, combina una población residencial y patrimonial, la que simboliza una diversidad y cantidad de organizaciones que representan variadas realidades, inquietudes e intereses. Al mismo tiempo cuenta con el acceso a servicios de ayuda y apoyo a la comunidad (Bomberos, Carabineros, Servicios de Atención Primaria de Salud).

No podemos hablar de emprendimiento sin mencionar las características y/o virtudes que asumen los emprendedores, es por esto que a continuación se presentará un conjunto de características ideales que debe poseer un emprendedor.

1.3. AGENTE EMPRENDEDOR:

El análisis del accionar de las personas que manifiestan una marcada tendencia a desarrollar actividades emprendedoras, permite inferir un perfil que comprende las siguientes características:

✓ Búsqueda de oportunidades e iniciativas:

Se entiende por oportunidades los elementos o factores que están en el ambiente externo y que la persona, grupo o institución podría aprovechar para el logro de sus objetivos. Estas oportunidades pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, entre otros. Así mismo agrega que las oportunidades son factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la organización, y que permiten obtener ventajas competitivas. En este sentido las oportunidades se vuelven relevantes en la medida

⁴ Leiva, V. (2010) Fondo Esperanza y Microempresa: Una Valoración desde el Enfoque Iluminativo. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso, Chile.

que las personas las aprovechen⁵. Agregando a esto es que Toledo (2001)⁶ señala que las personas emprendedoras se destacan por mantener una gran curiosidad y afán de conocimiento unido a un marcado sentido de la observación y la indagación.

Por lo tanto, la iniciativa significa reconocer la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, siendo los seres humanos responsables de sus propias vidas. La conducta es una función de sus decisiones, no de las condiciones. Las personas tienen la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, la habilidad para elegir la respuesta a circunstancias particulares⁷, haciéndose necesaria la tendencia a crear nuevas realidades.

De este modo, la persona emprendedora actúa antes de que se lo pidan o que las circunstancias lo obliguen; actúa para extenderse hacia nuevas áreas de trabajo; y aprovecha oportunidades poco usuales para realizar nuevos proyectos, obtener financiamiento, colaboración y/o asistencia profesional⁸.

✓ **Correr riesgos calculadores:**

De acuerdo a la Real Academia Española, riesgo es una proximidad de un daño. Gallais, define el riesgo como una “probabilidad amenazante” desde un ángulo de aproximación esencialmente humano. Sostiene el autor, que el término riesgo “está cargado de un futuro, de un temor respecto del porvenir ligado a una cierta tensión humana o a fenómenos naturales que tienen una cierta probabilidad de producirse”. Analizar globalmente un riesgo, es establecer un sistema de observaciones y de conceptos que permiten definir su frecuencia, sus tendencias. En razón de lo anterior, el riesgo puede ser contemplado como elemento de incertidumbre que puede afectar a la actividad en curso⁹.

En este sentido las personas emprendedoras tienden a calcular riesgos deliberadamente y a evaluar alternativas; toma acción para reducir los riesgos o controlar los resultados; lo que lo sitúa en situaciones que conllevan un reto o un

⁵ Dedes, E. (2005) Aplicación de un Modelo de Planificación Estratégica a la Gestión de Recursos Humanos de la Atención Primaria de Salud de la Comuna de Quillota. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

⁶ Toledo, U. (2001) La Construcción de un Ideal – Tipo de la Vida Social. Cinta de Moebio, Diciembre, N°1. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile, Chile. Disponible en <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/12/toledo.htm> Visitado en Mayo de 2016

⁷ Covey, S. (2003) Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva. III Edición. Editorial Paidós, Buenos Aires.

⁸ Op. Cit. 4

⁹ Blanco Richard, E. R. (2006) Influencia de la Legislación en la Información Medioambiental Suministrada por las Empresas. Un Estudio Regional. Tesis Doctoral Disponible en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/erbr/> Visitada en Mayo de 2016.

riesgo moderado¹⁰, teniendo la necesidad de vencer obstáculos, de romper el círculo de la rutina, de lograr objetivos con su propio esfuerzo

✓ **Exige eficiencia y calidad:**

El agente emprendedor se esfuerza por ir mejorando el uso y administración de los recursos complementado con la búsqueda de reducir el costo para el logro de los objetivos, exhibiendo una actitud de apertura y de cuestionamiento reflexivo frente a las ideas diferentes de las suyas. Dicha actitud la sustenta en una confianza, sin ostentación, en sus propias certezas, convicciones y definiciones. Así mismo, busca la calidad del servicio que ofrece, entendiendo esta como la orientación a la satisfacción de las expectativas de sus beneficiarios.

En relación a lo anterior la persona emprendedora se esmera por hacer mejor las cosas, más rápida y a menos costo; toma acción para garantizar que se cumplan o se excedan normas de excelencia y desarrolla o utiliza procedimientos para cerciorarse que el trabajo se termine o cumpla con los requisitos establecidos, teniendo una inclinación a la autocrítica, que le aporta una conciencia más intensa de sí mismo, de sus fortalezas y limitaciones.

✓ **Persistencia:**

De acuerdo a la Real Academia Española persistir significa mantenerse firme o constante en algo¹¹, se entiende como una fuerza interna, mantener una conducta para lograr cualquier objetivo propuesto¹². La persistencia permite que las personas comprendan que no siempre las cosas funcionan como se piensan, que hay necesidad de ser flexibles para encontrar una estrategia diferente, no significa conseguir lo que queremos invariablemente, más bien es descubrir que es lo mejor para luego cambiar hacia esa mejor manera de actuar.

De este modo las personas emprendedoras toman acción frente a un gran desafío; toma acciones repetidas o cambia de estrategias para hacerle frente a un reto o para superar un obstáculo y se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos¹³.

¹⁰ Op. Cit. 4

¹¹ Op Cit 1

¹² Alfaro, A. Levaggi, K. (2009) Situación Social de la Microempresa: Sus Dimensiones Laborales y Sicosociales como Condicionantes del Éxito o Fracaso de las Microempresarias en la Comuna de Valparaíso. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.

¹³ Op. Cit. 4

✓ **Cumplimiento de compromisos:**

Cumplir los compromisos implica actuar de manera responsable para llevar a efecto el convenio contraído con las personas como así también con las tareas que se asumen. El incumplimiento de un compromiso tiene una influencia continuada sobre la autoconfianza, pues impiden actuar con más energía y libertad, lo que implica que todos los compromisos antes que todo son para con las personas que los emite.

Los emprendedores recurren a sacrificios personales para poder cumplir con los compromisos adquiridos, se esmeran de sobremanera para así poder terminar con su trabajo; colaboran constantemente con sus equipos de trabajos; y se esfuerzan por mantener satisfechos a sus clientes y/o beneficiarios.

✓ **Búsqueda de información:**

Para el emprendedor la búsqueda de información es una herramienta fundamental y se entiende como un conjunto de operaciones que tienen por objetivo poner a su alcance la información que dé respuestas a sus preguntas ocasionales o permanentes.

Una vez que se tiene una idea de lo que se necesita se debe planificar de donde obtener la información y cómo lograrlo, para esto se debe recurrir a diferentes fuentes de información ya sean formales e informales, la obtención de la información también debe ir dirigida al estudio del mercado en donde se quiere emprender.

Esta herramienta es primordial al momento de emprender un negocio, ya que es necesario conocer las características del mercado actual para comenzar con un nuevo emprendimiento, y así contribuir a la mejora de los productos y/o servicios que ofrece el mercado, teniendo el mayor éxito posible.

✓ **Planificación sistemática y seguimiento:**

Planificación sistemática es identificar y definir los pasos que se deben seguir para lograr un objetivo, para lograrlo se debe tener presente los objetivos que se persiguen, las distintas actividades en las que se participará, los recursos que se necesitarán los espacios de tiempo requeridos para cada una de las actividades, los conocimientos y técnicas necesarias para realizar las actividades y las responsabilidades en su ejecución¹⁴.

¹⁴ Op. Cit. 4

Es así que, los emprendedores deben dividir las grandes tareas planeadas en pequeñas tareas con plazos que se encuentren bien definidos; deben revisar constantemente sus planes para tomar en cuenta los resultados obtenidos y así poder identificar las metas o elementos que van cambiando circunstancialmente, manteniendo un registro que permitan una mejor toma de decisiones, todo esto con la finalidad de tener un control sobre el emprendimiento que permita tener un orden sobre lo que se está realizando.

✓ **Fijar metas:**

Una meta implica que ha de ser medible, alcanzable, realista, específica y acotada¹⁵. En este sentido los emprendedores deben ser capaces de fijar metas y objetivos que sean acorde a los propósitos que desean alcanzar y que puedan ser obtenidos a lo largo del proceso del emprendimiento.

Esta característica es fundamental debido a que la fijación de metas y objetivos es lo que le da el sentido a la existencia del negocio.

✓ **Asociatividad y redes de apoyo:**

La asociatividad desde la perspectiva de la economía social, se puede entender como “un tipo de cooperación calificada, a partir de un acuerdo ético basado en la reciprocidad, la confianza, la pluralidad y el respeto por el otro” (Alburquenque, 2004). A través de la asociatividad se podría llegar a mercados que hoy son inalcanzables, si los emprendedores fueran capaces de verse no sólo como competencia sino como aliados, podrían alcanzar avances tecnológicos que permitirían mejorar la productividad y eficiencia de sus negocios¹⁶.

Dentro de la asociatividad es necesario contar con redes de apoyo las que se entienden como un conjunto de personas, grupos y/o instituciones con los que se establecen relaciones e intercambios de manera continua, con el fin de mantener vínculos sociales, laborales, financieros, afectivos, entre otros. Podemos encontrar redes actuales, que son aquellas que están cerca y son de fácil acceso, porque se mantiene un vínculo con ellas; redes potenciales, son aquellas desconocidas y sobre las que no se tiene influencia, pero a las que puede acceder a través de alguna gestión y; redes para la acción, son aquellas con las cuales establecemos acuerdos para una acción determinada¹⁷.

¹⁵ Alfaro, A. Levaggi, K. (2009) Situación Social de la Microempresa: Sus Dimensiones Laborales y Sicosociales como Condicionantes del Éxito o Fracaso de las Microempresarias en la Comuna de Valparaíso. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile

¹⁶ Fondo Esperanza. Malla Curricular. Cuadernillo 18, Redes y Asociatividad.

¹⁷ Fondo Esperanza. Malla Curricular. Módulo 18, Redes de Nuestro Entorno.

La asociatividad en cuanto a emprendimiento se encuentra relacionada con el entorno socio-cultural en el que se desenvuelve el agente emprendedor, ya que las características del entorno determinarán la forma en que se genere la asociatividad y los beneficios que esta pueda traer a la comunidad.

✓ **Independencia y autoconfianza:**

La autoconfianza es la seguridad, fuerza y convicción que sientes para lograr determinados objetivos y superar los obstáculos de tu vida. Lo cual significa que crees en ti mismo, en lo que emprendes y te desenvuelves satisfactoriamente en los diferentes ámbitos sociales¹⁸. En relación a lo anterior los emprendedores exhiben una gran dosis de independencia en su pensamiento, decisión y acción, si bien no menosprecian las opiniones de sus pares, de sus superiores o del público, no dependen de aquellas en forma relevante ni de forma exclusiva¹⁹.

La independencia es una de las virtudes de los emprendedores ya que estos buscan autonomía en cuanto a seguir las reglas de otros y en poder realizar lo que se pretenden de acuerdo a los propios tiempos y condiciones.

Esta característica es la que se presenta en todos los emprendedores, ya que la independencia es lo que buscan al emprender un nuevo negocio, basándose principalmente en la autoconfianza.

A partir de las diez características anteriormente mencionadas, es que se presume que los socios y socias de Fondo Esperanza cuentan con estas cualidades que les permiten poder manejar su emprendimiento.

¹⁸ Página web: CORRENT Desarrollo Personal <http://articulos.corentt.com/autoconfianza/> visitada en Mayo de 2016.

¹⁹ Formicella, M. El concepto del emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Pág. 3. Disponible en http://anterior.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf visitada en Mayo de 2016.

2. SEGUNDO EJE TEMÁTICO: MICROEMPRESA

Cómo ya se mencionó anteriormente Fondo Esperanza entrega servicios para fomentar la microempresa, es por eso que a continuación se desarrollará este tema y sus conceptos relacionados.

2.1. CONCEPTO DE MICROEMPRESA:

Diferentes organismos e instituciones nacionales e internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo, la Organización Internacional de Trabajo, Ministerio de Desarrollo Social y FOSIS, entre otras, han dado diferentes definiciones de microempresa coincidiendo en que son unidades que tienen como máximo diez empleados, remunerados como no remunerados, incluyendo al propio microempresario y a sus familiares que trabajan con él; el microempresario tiene una escolaridad inferior a los doce años de estudio, lo que se traduce como máximo de enseñanza media completa; y no constituye una sociedad completamente formal y que tienen activos fijos menores a US\$20.000.

El Servicio de Impuestos Internos considera microempresa a toda entidad que ejerce una actividad económica de forma regular, ya sea artesanal u otra, a título individual o familiar o como sociedad, y cuyas ventas anuales son inferiores a 2.400 UF ((\$53.510.856 según valor UF al 01/01/2012))²⁰.

Los socios y socias de Fondo Esperanza realizan su emprendimiento entorno a este concepto de microempresa.

2.2. MICROEMPRESA EN CHILE:

La mayoría de los emprendimientos en Chile se encuentran marcados por micro emprendedores/as los que alcanzan un total de 97,3% del total de emprendimiento del país, esto refleja un tema de suma relevancia para la economía ya que generan constantemente nuevos puestos de trabajo. Así mismo es que, el micro emprendimiento es importante para la política pública teniendo la necesidad de cuantificar de la manera más acertada el aporte de estos y sus negocios al empleo nacional.

En el año 2015 se realizó la IV Encuesta de Micro Emprendimiento (EME) y a través de sus resultados es posible determinar el número total de trabajadores empleados o contratados por las microempresas por al menos una hora a la semana, considerando tanto al mundo formal como informal. Tomando en cuenta lo anterior, en el primer resultado que se puede observar en esta encuesta, es que los

²⁰ Página web Servicio de Impuestos Internos http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/microempresas.pdf visitada en Mayo de 2016

negocios de los 1.814.938 microempresarios en Chile generan aproximadamente un total de 2.804.234 puestos de trabajo. Respecto al número de trabajadores que tiene cada microempresario, los datos arrojan que un 74,4% son unidades productivas unipersonales y los que tienen dos trabajadores representan al 13,6%. En el restante 12,0% de las empresas trabajan 3 o más personas. Es decir en la gran mayoría de los negocios de los microempresarios trabaja solo el dueño microempresario/a. Por lo tanto, en promedio los microempresarios tienen 1,5 trabajadores²¹.

Los socios y socias de Fondo Esperanza la gran mayoría tiene microempresas unipersonal, sin embargo el 12% a nivel nacional posee más de un trabajador.

2.3. MICROEMPRESA Y GÉNERO EN CHILE:

A partir de la Cuarta Encuesta de Micro Emprendimiento (EME), y su submuestra de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), en donde se identifican a los trabajadores independientes²², realizada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la muestra se compone de un total de 1.865.860 emprendedores y emprendedoras del país dentro de los principales hallazgos se encuentra:

- ✓ En Chile un 38,1% del micro emprendimiento está representado por mujeres; de 1.865.860 emprendedores, 709.933 son mujeres.
- ✓ Las mujeres emprendedoras son relativamente más jóvenes que los hombres emprendedores con un promedio de edad de 49 años para las mujeres y 52 en los hombres.
- ✓ Las emprendedoras se han capacitado más que los hombres con un porcentaje de 27,3% y un 18,6% respectivamente.
- ✓ Una mayor proporción de emprendedores ha trabajado antes como asalariado; 77,9% son hombres y un 62,6% son mujeres.
- ✓ El 50% de los negocios pertenecientes a mujeres funcionan dentro de la vivienda, cifra que se reduce a un 16,2% en los hombres propietarios de micro empresas, el 49,8% de los negocios pertenecientes a hombres funcionan a domicilio o en instalaciones fuera de la vivienda.
- ✓ Los negocios pertenecientes a mujeres se formalizan menos que los pertenecientes a hombres, un 53% de las emprendedoras señala no haber iniciado actividades en el Servicio de Impuestos Internos ni estar en proceso de hacerlo, proporción que cae al 46% en hombres.

²¹ Página Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/02/Informe-de-resultados-el-microempresario-en-Chile.pdf> visitada en Mayo de 2016

²² Op Cit

- ✓ La principal actividad económica del micro emprendedor (35,9%) se refiere a oficios como: artesanía, costura, carpintería, etc. La segunda actividad más frecuente es el comercio en locales establecidos o comercio ambulante (24,5%)

En cuanto a la situación actual de Fondo Esperanza, no se aleja de la realidad nacional ya que:

- ✓ 84% son mujeres.
- ✓ 67% son de provincia.
- ✓ 59% pertenece al 20% más vulnerable de Chile.
- ✓ La edad promedio es de 44 en la mujeres y 47 en los hombres.
- ✓ 42% no completó la Enseñanza Media.
- ✓ 39% son jefas de hogar.
- ✓ 91% está afiliado a Fonasa.
- ✓ 90% no posee cotizaciones previsionales

2.4. GESTIÓN MICRO EMPRESARIAL:

La vinculación de los micros empresarios con otros actores involucrados dentro del mercado, es lo que se define como gestión micro empresarial, esto se debe a que en el sector micro empresarial existe una amplia variedad de espacios e instancias a los cuales se puede acceder y así estar conectadas.

En este sentido Escobar (2000) destaca que cuanto más modernos sean los mercados que se logra atender con éxito, tanto mayor será la rentabilidad, tanto más segura la sostenibilidad y crecimiento; señalando además que de aquí surge la rentabilidad y los buenos resultados que poseen las grandes y medianas empresas. No obstante, quienes dirigen sus unidades productivas deben orientarse hacia aquellos mercados pertinentes, implementando en estos las estrategias y medios apropiados para comercializar sus productos, de aquí la importancia de articularse con otros agentes de mercado que les permitan generar mayor competitividad y participación²³.

Dentro de los entornos en donde se desenvuelve la micro empresa, destacan los referidos al aspecto productivo y social, los cuales se transforman en un elemento fundamental para efectuar la promoción, entendiéndola como el conjunto de actividades realizadas por la unidad productiva para atraer y conquistar la demanda de los consumidores (Luna 1998). Es así que los micro empresarios se

²³ Op. Cit. 4

ven en la necesidad de anticiparse a la demanda elaborando, diseñando y ejecutando diferentes estrategias de comercialización.

En este sentido es que, el micro empresario es el responsable de la dirección y la toma de decisiones construyendo una imagen de empresa, con respecto a la cual compara y evalúa su estado interno y las relaciones que mantiene con el medio externo. Puede ser que las funciones del micro empresario se confundan, ya que debe simultáneamente administrar, vender, realizar tareas operativas y lograr una visión de la microempresa.

2.5. MICROEMPRESA Y FINANCIAMIENTO:

Se estima que los microempresarios históricamente no han contado con un sistema de créditos que se adecue a sus necesidades y facilite el emprendimiento. El sistema financiero formal no responde a sus requerimientos. Las exigencias en cuanto a las garantías, condición económica, respaldos financieros, ahorros, entre otros, les cierran sus posibilidades, a pesar de sus capacidades²⁴.

Los gobiernos en Chile se han orientado a superar ciertas dificultades para el mejoramiento del acceso al sistema de financiamiento de las microempresas. Entre estas dificultades se encuentran: la falta de información y especificidad en la evaluación de riesgo de los deudores; altos costos operacionales para créditos de montos pequeños; falta de garantías que sirvan de respaldo; rigidez en la administración de las garantías de los deudores y asimetría en las relaciones entre proveedores y compradores.

La labor de Fondo Esperanza en cuanto a lo anteriormente mencionado es entregar microcréditos, educación y capacitaciones para que el emprendimiento se logre de la mejor forma posible, fomentando este en el país.

2.6. MICROEMPRESA Y REDES SOCIALES:

A través de la historia, el hombre ha comprendido que existen muchas tareas que es imposible acometer en forma individual. Hay faenas que solo se hacen realidad o que se facilitan al actuar en conjunto, no obstante, dado el carácter individual del ser humano, siempre ha sido difícil aunar criterios, esfuerzos e iniciativas²⁵.

²⁴ Aguilar, J. Programa de crédito con fondos de garantía conjuntos. Sector de la micro y pequeña empresa. En Propositiones Vol.23. Santiago de Chile: Ediciones SUR, 1993. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=470> Visitada en Mayo de 2016.

²⁵ Benavente, R. Microempresa y asociatividad. En Propositiones Vol.23. Santiago de Chile: Ediciones SUR, 1993. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=764> visitada en mayo de 2016.

Al hablar de carácter asociativo de algún tipo de actividad, refiere al hecho elemental de que no es lo mismo una iniciativa impulsada por un grupo de personas con el fin de solucionar colectivamente los problemas que afectan a su sector, a que éstos los solucionen de forma individual²⁶.

Durante la segunda mitad del siglo pasado, el modelo de Redes Sociales surge y se desarrolla como una aplicación de la teoría moderna de la comunicación al tejido de interacciones que se configura alrededor de las personas. En una sociedad que está viviendo, según Lipovetsky (1986) la “segunda revolución individualista”, las redes sociales desplazan a las comunidades tradicionales como principal soporte de integración social de las personas, pues estas recurren y utilizan sus redes micro y macro sociales para solucionar problemas en los ámbitos de la salud, la vivienda, la crianza y cuidado de los niños, proporcionando apoyo material, emocional, afectivo e informacional²⁷.

En los países latinoamericanos la articulación de redes empresariales se ha convertido en una alternativa para aumentar la productividad y la competitividad, fundamentalmente en las micros, pequeñas y medianas empresas. En cuanto a lo económico, las redes empresariales basan su funcionamiento en elementos como las relaciones de confianza, solidaridad y cooperación, que permiten que los procesos de productividad y competitividad sean más efectivos (Lechner, Dowling y Welpé, 2006), con mejores resultados para las empresas de la red y su entorno²⁸.

Actualmente las redes sociales son utilizadas de manera masiva por la sociedad y, los emprendedores no se quedan atrás es por esto que utilizan estas redes para poder manejar, promocionar y hacer funcionar sus negocios.

2.7. MICROEMPRESA Y EDUCACIÓN:

La educación – trabajo constituye un tema fundamental, ya que el trabajo está en el horizonte de las personas. La educación – trabajo y la educación en general, en términos de dominios de saber o reglas de juego, existen algunas reglas que las homologan entre sí, tales como las reglas de la inclusión excluyente, la

²⁶ Op Cit 25

²⁷ Martínez, V. (2004) Trabajo en y con las Redes. Postítulo en Intervención con Familias en Extrema Pobreza. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile, Chile. Pág. 8 Disponible en: <http://es.slideshare.net/SOCIOLOGA/el-trabajo-en-y-con-las-redes> visitado en Mayo de 2016.

²⁸ González, C. Gálvez, E. (2008). Modelo de Emprendimiento en Red. Revista Latinoamericana de Administración, Vol.40. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71612100003> visitada en Mayo de 2016.

uniformación, la metodología bancaria, el silenciamiento o la disolución del sujeto en nombre de la estructura²⁹.

En Chile, Fondo Esperanza tiene la labor de entregar educación a sus micro emprendedores/as a través de las escuelas de emprendimiento, las que se desarrollan con la finalidad de entregar herramientas y conocimientos adecuados para el óptimo funcionamiento de estas.

3. TERCER EJE TEMÁTICO: DESARROLLO HUMANO

Para desarrollar esta investigación se hace pertinente revisar el concepto de Desarrollo Humano ya que, siembra las bases de lo que la sociedad busca alcanzar en su vida, por lo tanto se plantea que los emprendedores aportan al desarrollo de la sociedad en el sentido de que se encuentran constantemente generando nuevas ideas para poder desarrollar negocios que permitan entregar bienes o servicios a la sociedad.

3.1. CONCEPTO DE DESARROLLO HUMANO

El Desarrollo Humano es un proceso que busca el aumento de la riqueza de la vida humana en lugar de la riqueza de la economía en la que los seres humanos viven. Se trata de un enfoque centrado en crear mejores oportunidades y posibilidades de elección para todas las personas.³⁰

Es por esto que en base a los individuos este se centra en mejorar la vida de las personas, en lugar de creer que el crecimiento económico llevará de forma automática a mejores oportunidades para todos. El crecimiento económico es un importante medio para el desarrollo, pero no un fin en sí mismo. Sin embargo las oportunidades en el Desarrollo Humano consisten en dar a las personas más libertad y más oportunidades para vivir una vida que valoren, desarrollando las capacidades de las personas y oportunidades para poder utilizarlas de la mejor forma posible.

Los emprendedores son personas que aprovechan las oportunidades que el sistema les brinda, y así poder generar negocios que permitan sustentar a sus familias, utilizando las herramientas y características que se mencionaron en el eje temático anterior.

Existen diversos aspectos del Desarrollo Humano que son esenciales, dividiéndose en dos aspectos generales que mejoran directamente las capacidades

²⁹ Messina, G. Modelos de Formación en las Microempresas: en Busca de una Tipología. Informe de evaluación del Proyecto de Formación Empresarial CID (programa de promoción de microempresas para jóvenes, componente de capacitación, Perú), documento de trabajo, UNESCO, Santiago, 1999.

³⁰ Desarrollo Humano visitada en mayo de 2016
<http://hdr.undp.org/es/content/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-desarrollo-humano>

humanas: Una vida larga y saludable, conocimientos, nivel de vida dignos y aquellas que crean condiciones para el desarrollo humano: participación en la vida política y en la comunidad, sostenibilidad ambiental, seguridad humana y derechos e igualdad de género

Es así como confluyen tres aspectos esenciales del desarrollo humano que están compuestos por vivir una vida sana creativa, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos que proporcionan un nivel de vida digno. Existen también otros aspectos importantes, sobre todo los que crean las condiciones necesarias para desarrollo humano, como son la sostenibilidad medioambiental y la igualdad entre hombres y mujeres.

Márquez, pone énfasis en que, en el desarrollo humano, las personas pasan a ser consideradas como un motor, a la vez que el objeto del desarrollo y, por tanto, se le atribuye la posibilidad y necesidad de participar activamente en los procesos de ampliación de sus propias oportunidades en distintas esferas: ingreso, conocimientos, vida prolongada, libertad, seguridad personal, participación comunitaria y derechos fundamentales³¹.

Es así que los emprendedores en nuestro país también son considerados un motor dentro del desarrollo económico y humano del país ya que aportan al mercado tanto laboral como comercial.

El desarrollo humano tiene por objetivo ampliar las oportunidades de las personas, prestando especial atención a la riqueza de las vidas humanas y no solamente a la riqueza de las economías. El trabajo constituye un aspecto esencial de este proceso, ya que implica a personas de todo el planeta de diversas formas y ocupa una gran parte de sus vidas.³²

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo expresa que desarrollo humano es un proceso encaminado a ampliar las oportunidades de las personas, en la medida en que estas adquieren más capacidades y tienen mayores posibilidades de utilizarlas. Pero el desarrollo humano también es un objetivo, por lo que constituye a la vez un proceso y un resultado. Este implica que las personas deben influir en el proceso que determina sus vidas. En este contexto, el crecimiento económico es un medio importante para el logro del Desarrollo Humano, pero no es la meta última.

³¹ Márquez, M. *El Desarrollo Humano desde la perspectiva integral y su proyección mundial*. Capítulo 2. Disponible en <http://www.yorku.ca/ishd/CUBA.LIBRO.06/DEL/CAPITULO2.pdf>

³² Jahan, S. (2015) *Informe sobre Desarrollo Humano, Trabajo al servicio del desarrollo humano*. PNUD. Página 1. Disponible en <http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/desarrollohumano/2015%20Human%20Development%20Report%20Overview%20-%20ES.pdf>

El Desarrollo Humano es el desarrollo de las personas mediante la creación de capacidades humanas, para las personas mediante la mejora de sus vidas y por las personas mediante su participación activa en los procesos que determinan sus vidas.

A modo de síntesis, el modelo de Desarrollo Humano cuenta con los siguientes principios³³

- ✓ El hombre como principio y fin de cualquier esfuerzo por el desarrollo, es decir, sujeto y objeto de su propio desarrollo.
- ✓ Existencia de una relación dinámica entre el marco y micro modelo de desarrollo, entre lo que se planifica a nivel de país y lo que se diseña en la comunidad.
- ✓ La comunidad entendida como un territorio/organización/inteligente.
- ✓ El hombre entendido como un recurso estratégico del desarrollo.
- ✓ Considera la participación, la integración, la cooperación y la evolución como palabra clave.

3.2. DIMENSIONES DEL DESARROLLO HUMANO

El paradigma del Desarrollo Humano, cuenta con seis dimensiones, que lo diferencian de otros enfoques, siendo estos:

✓ **Equidad**

Para que el desarrollo aumente las oportunidades de las personas, estas deben disfrutar de un acceso equitativo a esas oportunidades. De no ser así, se restringen las opciones de muchos individuos dentro de una sociedad (a menudo, sectores completos). Conviene recalcar que equidad debe entenderse como igual acceso a oportunidades, pero no iguales resultados, pues lo que cada uno haga con sus oportunidades entra en la esfera de la iniciativa individual.

A veces, la equidad requiere una reestructuración importante del poder en las sociedades, ya que se traduce, entre otras medidas, en: distribución de bienes productivos, implantación de políticas fiscales redistributivas, mayor disponibilidad del crédito bancario, extensión de oportunidades de participación y eliminación de barreras para mujeres y minorías.

³³ Marchant, C. (2006) *“Trabajo Social Comunitario: análisis Teórico, Conceptual y Metodológico”* Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile

✓ **Sustentabilidad**

La sustentabilidad implica que las estrategias de desarrollo deben satisfacer las demandas y necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones de satisfacer sus propios requerimientos. Es importante enfatizar que la sustentabilidad debe ser inherente a cualquier estrategia de desarrollo: un desarrollo no sustentable, simplemente, no es desarrollo; habría que buscarle otro término, como desarrollo aparente.

La sustentabilidad de las oportunidades humanas depende de mantener todas las formas de capital: físico, humano, financiero, social y medioambiental. A veces, el carácter sustentable del desarrollo se interpreta solamente como la necesidad de proteger y regenerar el medio ambiente y los recursos naturales, lo cual constituye uno de los ejes de la sustentabilidad del desarrollo.

✓ **Productividad**

Un nivel de desarrollo aceptable proporciona una base sólida para una mayor productividad general, entendida como creación de riqueza, a la vez que eficiencia en los procesos de producción. El aumento en productividad requiere de inversiones, dirigidas a las personas y al mejoramiento de un marco macroeconómico propicio, con el fin de ayudarlas a alcanzar su máximo potencial. Sin embargo, estas inversiones frecuentemente no gozan del respaldo generalizado de todos los estamentos de la sociedad y de sus representantes en los gobiernos, expresado en una carencia de enfoques de desarrollo a mediano y largo plazos. El propósito del crecimiento económico debe ser el de enriquecer la vida de las personas.

✓ **Potenciación:**

El Desarrollo Humano conlleva la formación de capacidades humanas a través de mayores conocimientos y mejores estados de salud, proclama que estas capacidades deben ponerse en uso. Esto es, desarrollo de la gente, para la gente y por la gente.

La potenciación significa que las personas estén en una situación que les permita escoger y ejercitar opciones vitales en base a su propia conciencia. A diferencia de otros esquemas de desarrollo, estas opciones cubren los espectros políticos, sociales y culturales, y no solamente los económicos; por tanto, no se reduce a proveer los servicios sociales básicos, algo que el Estado necesita hacer en la mayoría de los casos.

✓ **Cooperación:**

El Desarrollo Humano se preocupa no sólo por la gente como individuos, sino además por la forma en que estos interactúan y cooperan en las comunidades. Los seres humanos sobreviven en una compleja trama de estructuras sociales, que va de la familia al Estado, de los grupos locales de autoayuda a las empresas multinacionales. Son seres sociales los que valoran la participación en la vida de su comunidad, este sentido de pertenencia es una fuente importante de bienestar, proporciona placer y sentido, logra una percepción de tener propósito y significado.

Existe una preocupación por la cultura, porque es la sensación de cohesión social, basada en la cultura, en valores y creencias compartidas, la que plasma el Desarrollo Humano individual. Si la gente vive junta, si coopera para enriquecerse recíprocamente, amplía sus opciones individuales.

✓ **Seguridad:**

Durante demasiado tiempo, la idea de la seguridad se ha referido a la seguridad militar o a la seguridad de los estados. Una de las seguridades básicas es la de poder ganarse el sustento; pero la gente quiere además estar libre de amenazas crónicas, como la enfermedad o la represión, así como de perturbaciones súbitas y nocivas en su vida cotidiana. En el enfoque de Desarrollo Humano se insiste en que todos deben disfrutar de un nivel básico de seguridad.

Estas dimensiones del Desarrollo Humano las podemos visualizar dentro de los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza, en el sentido de que el emprender significa buscar nuevas oportunidades dentro de la sociedad para poder alcanzar mejores niveles de vida, buscando satisfacer necesidades económicas y de realización, generando un espacio de productividad que permite obtener ingresos que aportan tanto al grupo familiar del emprendedor/a, como al crecimiento económico del país.

También se observa que los usuarios y usuarias de FE cuentan con capacidades y herramientas que les permite escoger en base a sus propias cualidades a que dedicará para crear un negocio rentable. La cooperación que plantea las dimensiones del Desarrollo Humano se encuentran en la creación de los Bancos Comunes, que es la metodología de trabajo de Fondo Esperanza, en donde todos los miembros de estos bancos son responsables solidarios de cada uno de ellos, lo que se conoce como "Co-Aval".

4. CUARTO EJE TEMÁTICO: SATISFACCIÓN USUARIA

La satisfacción es un elemento fundamental a la hora de conocer las experiencias y sensaciones de las personas frente a determinados sucesos, es así que en esta investigación abordaremos la satisfacción para poder conocer cual es la percepción de esta que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza y que significa esto para sus emprendimientos y microempresas.

4.1. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

El concepto de satisfacción según Zas (2002) hace referencia a la acción de satisfacer. Lo que significa gusto, placer, o la realización del deseo o gusto, también puede ser la razón o acción con que se responde enteramente a una queja ³⁴

Siguiendo a Zas, se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no. La satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro.

4.2. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN USUARIA

Es difícil definir un concepto de satisfacción usuaria ya que este dependerá exclusivamente desde que perspectiva se observe, es un concepto subjetivo y variable, ya que obedecerá a la calidad del servicio prestado, del sujeto consultado y de las expectativas que se tengan en un comienzo, todos estos factores varían según la persona, el momento y la temática. Sin embargo, es posible manifestar que, el concepto de satisfacción usuaria es acuñado por Vogt (2004), quién señala que esta es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la

³⁴ Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología-Científica.com. Agosto 26 de 2002. Visitada en junio de 2016. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>

experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.³⁵

Existen algunos conceptos que buscan esclarecer el término de satisfacción, entre ellos podemos encontrar³⁶:

✓ **Satisfacción material:**

Con el funcionamiento de un producto (obtención o precisión) se constata si este producto responde a la demanda o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación. Las cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento son: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.

✓ **Satisfacción emocional de vía simple:**

Señala que los usuarios están “felices” o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus necesidades. Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que ofrece una satisfacción material, pero no emocional, es susceptible de mejora si conseguimos que ofrezca ambas. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. Las investigaciones sobre la satisfacción emocional son un intento de medir el actual sentimiento de satisfacción del usuario, más que el intento de deducir su presencia.

✓ **Satisfacción emocional – vía múltiple:**

Expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada “positiva falsa”, que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad que es una idea que procede del marketing y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo

³⁵ Hernández P.(2011) . *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México

³⁶ Rey, M. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.

rendimiento. La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto "aura" del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Es interesante la definición de dos variables: usuario y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el usuario aporta en el proceso de búsqueda de información; mientras que las adquiridas son características que el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda. Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación.

4.3. MODELO DE ESCALA DE SATISFACCIÓN USUARIA:

Existen diversas teorías en cuanto a la satisfacción, se considera que una de las más importantes de estas teorías es la de la "No Confirmación de las Expectativas", la principal característica de esta, es que la satisfacción y la insatisfacción es el resultado de la comparación entre las expectativas previas y la percepción o características de la asistencia sanitaria; cuanto mayor es la diferencia entre lo real y lo esperado, más claramente aparece la satisfacción y la insatisfacción.

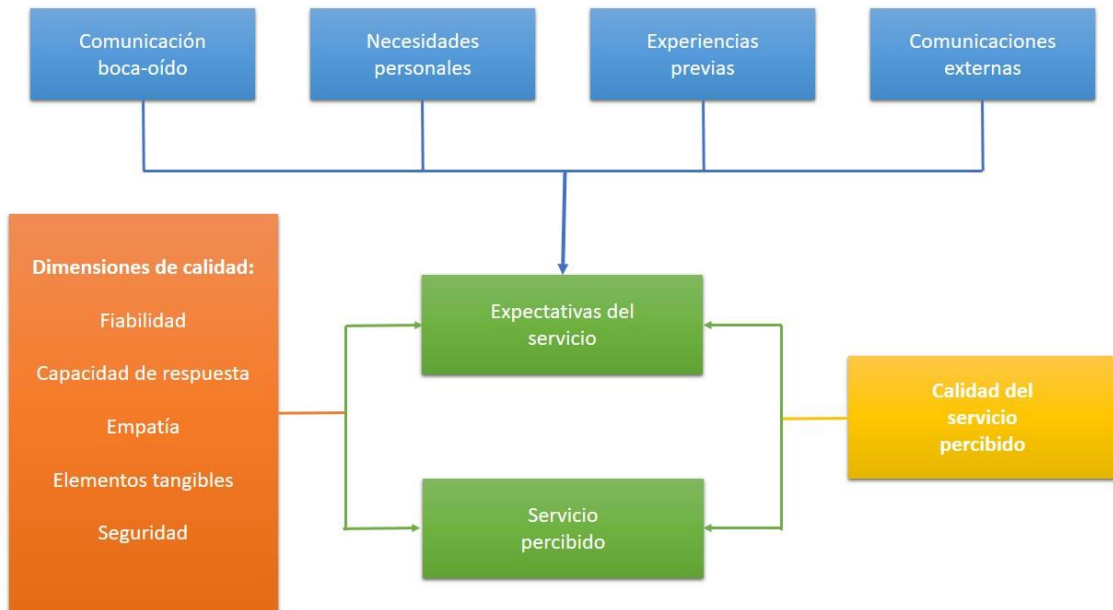
El Modelo SERVQUAL de Parasaraman, Zeithaml y Berry (1993)³⁷ es uno de los más completos modelos para pedir la satisfacción usuaria, mide la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente entregado por la empresa. De esta manera un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. Es por ello que las compañías que prestan servicios en las que al menos uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como las de otras. Para su

³⁷ <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> visitado en Junio de 2016

mejor comprensión estos autores analizaron cuales eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas.

Esquema del modelo SERVQUAL:



Fuente: Elaboración propia a partir de Revista Conciencia Tecnológica N°40³⁸

Los autores tras el análisis del modelo SERVQUAL, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca – oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que recibirá, la experiencia pasada que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales. Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

De lo anterior se desprende que, la medición de la satisfacción que presenten los usuarios dependerá de las expectativas que este tenía con respecto al servicio entregado, es así que resultará necesario indagar sobre cuáles eran las expectativas previas que los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza, sector Playa Ancha, tenían sobre la entrega del servicio prestado por parte de la fundación, para así poder dar una definición sobre el nivel de satisfacción que presentan estos usuarios, lo que es la temática principal del proyecto de título.

³⁸ Estela, C, et al. La calidad del servicio de un centro de información. Revista La Calidad del Servicio de un Centro de Información. Instituto Tecnológico de Aguas Caliente, Departamento de Ciencias Económico Administrativas.

Capítulo III: Diseño Metodológico



1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Escaso conocimiento sobre la satisfacción de los y las usuarias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha de la comuna de Valparaíso, sobre la entrega del servicio que brinda la institución.

2. FUNDAMENTACIÓN:

La investigación realizada por el equipo de estudiantes pretende abordar la satisfacción de los y las usuarias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha, sobre la entrega del servicio que brinda la institución. De esta manera es que se desarrolló una investigación de tipo cualitativa la que permite conocer de manera efectiva las opiniones de los y las socias de FE.

La importancia de realizar esta investigación nace a partir de la falta de información con respecto al nivel de satisfacción de los y las usuarias de la institución. Si bien existe una encuesta para poder medir esto, ésta es de carácter cuantitativo por lo que no se ve reflejado directamente la percepción de sus socias y socios.

Fondo Esperanza es en la actualidad la comunidad de emprendimiento solidario más grande de Chile, esta institución apoya a emprendedores de sectores vulnerables, comprometiéndose a cambiar la vida de las personas y de quienes los rodean, mediante la entrega de oportunidades a emprendedoras/es que pertenecen en su mayoría al 20% más vulnerable de la población chilena y que muchas veces, están excluidas del sistema³⁹. Fondo Esperanza contribuye al crecimiento y fortalecimiento del emprendimiento y la micro empresa del país, entregando un servicio micro financiero de carácter integral a sus socios y socias.

Es en este sentido es que se evidencia la importancia de realizar este estudio en aquellos socios y socias del sector de Playa Ancha, sector más significativo de la oficina Valparaíso, pudiendo así conocer sus percepciones y satisfacción en relación al servicio entregado, de este modo se pretende contribuir en la entrega de antecedentes e información relevante respecto de los socios y socias del sector antes señalado, lo que podría permitir que la oficina de Fondo Esperanza Valparaíso entregue un producto acorde a las demandas y necesidades que estos usuarios y usuarias manifiesten.

³⁹ Fondo Esperanza www.fondoesperanza.cl/somos/ Visitada en Junio de 2016.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha sobre el servicio entregado?

4. SISTEMA DE OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer la percepción que tienen los y las socias del sector de Playa Ancha respecto del servicio entregado por Fondo Esperanza, Oficina Valparaíso.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) **Caracterizar** a los sujetos de investigación.
- b) **Identificar** los problemas que, los socios y socias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución.
- c) **Identificar** las percepciones de los y las socias de Fondo Esperanza del Sector de Playa Ancha con respecto al servicio entregado por la institución.

5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación realizada por el equipo de trabajo es de **carácter cualitativa**, esta se define como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos (Watson – Gegeo)⁴⁰. Es por esto que este tipo de investigación es pertinente a la hora de conocer cuáles son las percepciones sobre la satisfacción de los y las usuarias de Fondo Esperanza, Oficina Valparaíso, con respecto a la entrega del servicio.

Este tipo de estudio de es de **carácter descriptivo – explicativo**, debido a que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989)⁴¹.

Es **descriptivo** porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro

⁴⁰ Citado en: Pasten C. Fernando: *Elaboración de Diagnósticos Sociales con la utilización de técnicas cualitativas de investigación*. EDEVAL, Valparaíso, 2000. Pág. 13

⁴¹ Citado en: Hernández S, Roberto (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw- Hill Interamericana. México

fenómeno que se someta a un análisis, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación⁴². Continuando con el autor es que se plantea también que el estudio es de carácter **explicativo** ya que se pretende ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Este tipo de enfoque resulta el más pertinente para realizar el estudio, ya que proporciona cierta flexibilidad la que permitirá que los hallazgos se vayan complementando entre sí.

Para finalizar resulta relevante mencionar que este estudio también posee un carácter **interpretativo – comprensivo**, porque lo que interesa es el estudio de los significados, motivaciones y expectativas de los sujetos de estudio, desde su propia perspectiva, esto con la intención de conocer los contextos y circunstancias en los que se encuentran inmerso los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza, sector Playa Ancha, y a partir de esto interpretar y conocer los fenómenos.

6. SUJETOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN:

6.1. COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN:

El colectivo de investigación se determinó por una muestra extraída de los 10 Bancos Comunes (BC) que se encuentran en el sector de Playa Ancha, pertenecientes a la oficina Valparaíso de Fondo Esperanza, los BC del sector se componen por un total de 222 socios y socias

6.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Para el colectivo antes señalado se diseñaron los siguientes criterios y perfiles de inclusión:

- ❖ Hombres y mujeres socios de Fondo Esperanza, Oficina Valparaíso.
- ❖ Pertenecer a un Banco Comunal del sector de Playa Ancha.
- ❖ Ser socio hace un año o más de Fondo Esperanza.
- ❖ Encontrarse en el tercer ciclo de préstamo o más.
- ❖ Tener emprendimientos que se encuentren activos.
- ❖ Libre disposición al estudio

⁴² Hernández S, Roberto (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. McGraw- Hill Interamericana. México

7. MUESTRA:

El tipo de muestra utilizada en este estudio se conformará por una muestra de tipo no probabilística e intencionada, este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos⁴³, y se realizará atendiendo a los criterios de inclusión señalados anteriormente.

La muestra utilizada fue de tipo intencionada escogida entre los 222 socios y socias que componen los 10 Bancos Comunales que se encuentran en el sector de Playa Ancha.

8. REPRESENTACIÓN DE LA MUESTRA:

Como se mencionó anteriormente y continuando con el autor es que, se plantea que la representatividad de la muestra es de tipo intencionado o también denominado muestreo de juicios, aquí el investigador ejercita su juicio para incluir elementos que se presupone son típicos de una población sobre la cual busca información, por lo tanto, es fundamental el conocimiento previo que posea el investigador acerca de las características de la población.

9. CRITERIOS DE RIGOR:

Estos criterios buscan entregar rigor científico a la investigación. El rigor es un concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación científica de los métodos de investigación y de las técnicas de análisis para la obtención y procesamiento de los datos⁴⁴. En esta investigación se utilizaron los criterios de rigor: Credibilidad, Transferibilidad, Dependencia y Confirmabilidad. A continuación se definirá el rigor metodológico con el que se llevó a cabo el estudio.

Valor	Criterio	Procedimiento
Verdad	Credibilidad	Triangulación de técnicas
Aplicabilidad	Transferibilidad	Recogida de abundante información
Consistencia	Dependencia	Juicio de expertos
Neutralidad	Confirmabilidad	Ejercicio de reflexión

⁴³ Metodología de la Investigación <http://metodologia02.blogspot.cl/p/tipos-de-muestreo.html> visitada el 25 de abril de 2016.

⁴⁴ Noreña, Ana Lucía y Otros. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Chía, Colombia. 2012. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>

A continuación se revisarán en detalle los criterios que fueron parte de esta investigación:

- **Credibilidad:**

Alude a la confianza en la veracidad de los descubrimientos realizados en una investigación y hace referencia a la necesidad de que exista un isoforismo entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen de la realidad estudiada (Rodríguez Gómez, 1996: 286).⁴⁵ Este criterio es un requisito importante ya que nos permite evidenciar las experiencias de las personas que son parte del estudio, tal y como son percibidas, se refiere a los resultados que la investigación debe tener en relación a lo observado, así el investigador evita realizar juicios sobre lo investigado.

El presente estudio tuvo como procedimiento para este criterio la triangulación de técnicas, lo que se basa en analizar los datos recogidos por diferentes técnicas, lo cual permite estudiar una situación desde diferentes ángulos. Es un control cruzado empleando diferentes fuentes, instrumentos o técnicas de recogida de datos⁴⁶.

- **Transferibilidad:**

La transferibilidad consiste en poder transferir los resultados de la investigación a otros contextos. Si se habla de transferibilidad se tiene en cuenta que los fenómenos estudiados están íntimamente vinculados a los momentos, a las situaciones del contexto y a los sujetos participantes de la investigación⁴⁷.

Para este criterio de rigor se utilizó el procedimiento de recolección de abundante información, en donde se debe realizar una descripción exhaustiva de las características del contexto en que se realizará la investigación y de los actores involucrados.

- **Dependencia:**

Continuando con Noriña y García (2012) es posible señalar que este criterio hace referencia a la estabilidad de los datos. En la investigación cualitativa, por su complejidad, la estabilidad de los datos no se puede asegurar, así como tampoco es posible realizar una réplica exacta del estudio ya que existe una diversidad de situaciones o realidades que deben ser analizadas por el investigador.

⁴⁵ Citado en: Cáceres, M y García, R. Fuentes de Rigor en la Investigación Cualitativa. Universidad de Cienfuegos, Cuba.

⁴⁶ Evaluación Educativa Blog: <https://mariae22.wordpress.com/2009/05/02/tecnicas-de-analisis/>

⁴⁷ Op. Cit 6

Para este criterio el procedimiento a utilizado fue el juicio de expertos, el cual es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”⁴⁸.

- **Confirmabilidad:**

Bajo este criterio los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes, permite conocer el papel del investigador durante el trabajo de campo e identificar sus alcances y limitaciones para controlar los posibles juicios o críticas que suscita el fenómeno o los sujetos participantes.

En este sentido la Confirmabilidad, tiene que ver con independencia de los descubrimientos frente a los intereses o concepciones teóricas de los investigadores, para este criterio se utilizará como procedimiento el ejercicio de reflexión y todo el material recopilado e interpretado durante la investigación.

10. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

Las **técnicas de investigación** a utilizadas fueron de tipo cualitativas acorde al enfoque de la investigación.

- **Entrevista Focalizada y Entrevista Semiestructurada:**

Se presenta en su modalidad de inestructurada o, a lo menos, con una estructura muy simple y flexible. (...)Esta técnica permite la observación de los entrevistados. De esta forma, la información que nos proporciona cada sujeto, por tanto, es doble: oral y no oral. Pero señala Belén Urosa, la ventaja no queda ahí solamente, normalmente al establecerse una relación interpersonal con el entrevistador, al poder solicitar aclaraciones y no estar limitado por el lenguaje, el sujeto tiende a dar información de mayor calidad de los cuestionarios.⁴⁹

En este caso el entrevistador dispone de un guion, que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. El orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, este puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que cree oportunas y hacerlo en

⁴⁸ La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada <http://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada>

⁴⁹ Pasten C. Fernando: *Elaboración de Diagnósticos Sociales con la utilización de técnicas cualitativas de investigación*. EDEVAL, Valparaíso, 2000

los términos que estime conveniente, explicar su significado, pedir al entrevistador aclaraciones cuando no entiende algún punto y que profundice cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación⁵⁰.

- **Focus Group:**

Esta técnica de recolección de información se utilizará a través de un colectivo/muestra, el cual permite filtrar del total de participantes, a un número reducido que tenga ciertas características necesarias y pertinentes para llevar a cabo la investigación. Se entenderá que en una muestra los informantes considerados en una investigación cualitativa se eligen porque cumplen ciertos requisitos que, en el mismo contexto o en la misma población, no cumplen otros miembros del grupo o comunidad.⁵¹

En este tipo de técnica se trabaja con un grupo en simultáneo. Se organiza la interacción entre un conjunto determinado de personas y con un tema de interés, en este caso se realizará con la finalidad de conocer la visión que se puede manifestar dentro de un grupo sobre la satisfacción frente al servicio entregado por Fondo Esperanza.

11. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN:

Las técnicas de análisis a utilizadas son:

- **Análisis de Contenido:**

Mediante el cual se pretende especificar o identificar todos aquellos juicios que se emitan con relación a la situación que está o estuvieron viviendo.⁵²

- **Análisis a través del uso de frases o párrafos dentro de un contexto:**

Consiste en enfrentar las hipótesis planteadas con las respuestas dadas con los entrevistados, y que se encuentran en los textos elaborados por sus respuestas (...) Consiste en plantear un juicio o una hipótesis para enseguida confrontarlo con la opinión del entrevistado. Para ello se analiza cuidadosamente el testimonio de este último y se identifica, siempre y cuando sea posible, aquel juicio u opinión que confirme o desconfirme el planteamiento hipotético o el pensamiento del investigador⁵³

⁵⁰ López, R y Deslauriers, J. La Entrevista Cualitativa como Técnica para la Investigación en Trabajo Social. Revista N°61, Junio de 2011.

⁵¹ Salinas, D. ¿A cuántos y a quienes preguntar? Ediciones universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2010.

⁵² Op. Cit. 11.

⁵³ Op. Cit. 11.

12. MATRIZ DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN:

La presente tabla tiene como finalidad dar a conocer la manera en que se llevó a cabo el proceso de investigación:

Proceso – Etapa	Descripción	Periodo
Etapa de preparación:	Esta etapa se considera reflexiva ya que en ella se delimitó el tema a investigar y se diseñó metodológicamente la investigación; objetivos, técnicas de recolección de información y de análisis, entre otros. En esta etapa también se realizó una indagación bibliográfica con la finalidad de definir los conceptos que se utilizaron y que fueron pertinentes para el desarrollo de la investigación.	Primer semestre 2016 (Marzo, abril, mayo, junio y julio)
Trabajo de Campo	En esta etapa se realizó el primer acercamiento con los sujetos de investigación, se motivó a estos para que participen de la investigación, esto se realizó a través de la presentación de la finalidad de la investigación dentro de los Bancos Comunales, se diseñaron y aplicaron los instrumentos de	Agosto – Septiembre 2016

	recolección de información.	
Etapa de análisis de Datos	En esta etapa se realizó la transcripción de las entrevistas y del Focus Group, se analizaron los datos obtenidos para así poder conseguir los resultados de la investigación.	Octubre – noviembre 2016
Etapa de información sobre los resultados del estudio	En esta etapa se presentaron los resultados obtenidos a la institución, a través de la entrega de una copia del proyecto de título y la exposición de los resultados y se dieron a conocer los resultados y conclusiones al profesor guía de la investigación.	Diciembre 2016 – Enero 2017

13. CUADRO RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivos	Interrogantes	Variables	Técnicas de Recogidas de Investigación	Fuentes	Análisis de Datos
Objetivo General:					
Conocer la percepción que tienen los y las socias del sector de Playa Ancha respecto del servicio entregado por Fondo Esperanza, Oficina Valparaíso					
Objetivos Específicos					
Caracterizar a los sujetos de investigación	¿Cuáles son las características socio – económicas de los socios y socias de Fondo Esperanza? ¿Cuáles son las características demográficas de los socios y socias de Fondo Esperanza?	Nivel socio económico Características demográficas	Entrevista Focalizada	Socios y socias de Fondo Esperanza que cumplan los criterios de inclusión que sean escogidos para la investigación. Asesora de Bancos Comunes de sector de Playa Ancha.	Análisis de contenido
	¿Cuáles son las principales		Entrevista Focalizada	Socios y socias de Fondo Esperanza que	

<p>Identificar los problemas que, los socios y socias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución.</p>	<p>problemáticas que presentan los socios y socias de FE al momento de solicitar prestaciones?</p>	<p>Percepción de los sujetos de su nivel Socioeconómico</p>		<p>cumplan los criterios de inclusión que sean escogidos para la investigación. Asesora de Bancos Comunes de sector de Playa Ancha.</p>	<p>Análisis de contenido</p>
<p>Identificar las percepciones de los y las socias de Fondo Esperanza del Sector de Playa Ancha con respecto al servicio entregado por la institución</p>	<p>¿Qué percepciones tienen los usuarios y usuarias de FE sobre el servicio entregado?</p>	<p>Nivel de satisfacción usuaria Forma en que el sujeto construye su experiencia Calidad del servicio</p>	<p>Entrevista Focalizada Focus Group</p>	<p>Socios y socias de Fondo Esperanza que cumplan los criterios de inclusión que sean escogidos para la investigación.</p>	<p>Análisis de contenido</p>

14. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Objetivo Específico	Variable	Indicador
Caracterizar a los sujetos de investigación de Fondo Esperanza	Nivel Socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> • Escolarización • Tenencia de vivienda • Tipo de vivienda • Satisfacción de necesidades básicas • Ingresos • Ocupación de los miembros del grupo familiar
	Características Demográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de residencia • Edades de los miembros del grupo familiar • Sexo de los miembros del grupo familiar • Estado civil del usuario o usuaria
Identificar los problemas que los socios y socias de FE del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución	Percepción de los sujetos sobre su nivel socioeconómico	Testimonio de los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza Sector Playa Ancha



<p>Identificar las percepciones de los socios y socias de FE del sector de Playa Ancha con respecto al servicio entregado por la institución</p>	<p>Nivel de satisfacción usuaria y calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de los servicios entregados• Conformidad con las prestaciones entregadas• Entrega de información adecuada y oportuna• Accesibilidad a los servicios de FE
--	---	---

15. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

15.1 Entrevista Focalizada dirigida a socios y socias Fondo Esperanza:

Pregunta de la entrevista	¿Nos podría contar cual ha sido su experiencia en Fondo Esperanza desde el momento en que decidió acercarse a la institución hasta ahora?
----------------------------------	---

15.2 Entrevista semi-estructurada dirigida a la Asesora de Bancos Comunales Sector Playa Ancha:

Objetivos Específicos	Preguntas de entrevista
Caracterizar a los sujetos de investigación	<p>¿Cuáles considera usted que son las características socio económicas de los socios y socias del sector de Playa Ancha?</p> <p>¿Cuáles son las características socio demográficas que usted reconoce dentro de los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza?</p> <p>¿Cómo se desarrolla el funcionamiento de los Bancos Comunales del sector?</p> <p>¿Cómo cree usted que Fondo Esperanza aporta al desarrollo de los emprendimiento de los socios y socias?</p> <p>En cuanto al género de los usuarios y usuarias ¿Cómo visualiza usted la participación de ellos?</p> <p>¿Cómo visualiza usted el compromiso que adquieren los socios y socias con la institución? ¿Y con sus propios emprendimientos?</p>
Identificar los problemas que, los socios y socias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución	<p>Al momento de ingresar a Fondo Esperanza ¿Cuáles son las principales problemáticas que se visualizan dentro de los usuarios y usuarias?</p> <p>¿Cuál es su opinión con respecto al desarrollo económico que Fondo</p>

	<p>Esperanza puede producir en sus usuarios y usuarias?</p> <p>¿Cómo usted cree que Fondo Esperanza ayuda a sus usuarios y usuarias?</p> <p>¿Cuáles considera usted que son las ventajas y desventajas de la institución para con los socios y socias?</p> <p>¿Cuáles</p>
--	---

15.3 Focus Group dirigido a los socios y socias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha:

Etapas del Focus Group	
Primera Etapa: diseño del Focus Group; en esta etapa se realizó el diseño de las preguntas que guiaron la discusión, con la finalidad de obtener la información necesaria.	
Segunda Etapa: realización de la convocatoria del Focus Group, en esta etapa se convocó a los socios y socias seleccionados para realizar la actividad esto se realizó de manera telefónica y/o presencial. La actividad se realizó en las dependencias de la oficina de Fondo Esperanza	
Tercera Etapa: Realización del Focus Group, en esta etapa se desarrolló la actividad, esta estuvo compuesta por tres momentos, uno de presentación de la actividad y presentación de los participantes, un segundo momento en donde se pretende captar la mayor información posible, finalizando con un tercer momento para realizar conclusiones que surgieron desde los mismos socios y socias participantes.	
Cuarta Etapa: Análisis y sistematización de la información obtenida, en esta etapa se analizó toda la información obtenida durante el Focus Group con la finalidad de dar a conocer de manera sintetizada las percepciones que los usuarios y usuarias manifiestan.	
Momentos Focus Group	Preguntas a realizar
Introducción: presentación de la actividad, en esta parte del Focus Group se dará a conocer los objetivos de este y la dinámica con la que se desarrollará.	<p>¿Hace cuánto tiempo que forman parte de Fondo Esperanza?</p> <p>¿Cuáles fueron los motivos por los que decidieron optar por un emprendimiento?</p>

	<p>¿Qué labor desempeñaban antes de pertenecer a Fondo Esperanza?</p>
<p>Desarrollo: en este momento es que se realizará la discusión guiada, en esta parte del Focus Group es donde se debe rescatar la mayor cantidad de información.</p>	<p>¿Cuáles fueron las motivaciones que los llevaron a integrarse a Fondo Esperanza y qué esperaban obtener?</p> <p>¿De qué forma creen que Fondo Esperanza los ha ayudado? ¿De qué manera esta ayuda ha favorecido a sus microempresas?</p> <p>A partir de la ayuda entregada por Fondo Esperanza ¿en qué sentido creen ustedes que se han visto favorecidos o perjudicados en su situación socio económica?</p>
<p>Conclusión: en este momento es que se realizarán las conclusiones finales del Focus Group</p>	<p>¿Volvería a Fondo Esperanza? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles creen ustedes que son las ventajas y desventajas de Fondo Esperanza?</p> <p>En base a la pregunta anterior ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que conlleva el emprendimiento que ustedes desarrollan?</p>

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados.



1) ANÁLISIS Y HALLAZGOS:

El siguiente análisis se realizó de manera integrada y ordenado en base a la pregunta que guía la investigación representada a través de los objetivos de investigación relacionando lo anterior con lo expuesto en el marco referencial:

- **Pregunta de investigación:** ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha sobre el servicio entregado?
- **Objetivo General:** Conocer la percepción que tienen los y las usuarios del sector de Playa Ancha respecto del servicio entregado por Fondo Esperanza, oficina Valparaíso.
- **Objetivos Específicos:**
 - a) **Caracterizar a los sujetos de investigación:**

De acuerdo a la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas a los socios, las socias y asesora de Fondo Esperanza, se evidencia que los beneficiados son hombres y mujeres, sin embargo en su mayoría los miembros de los bancos comunales son mujeres.

❖ Tabla de distribución N°1 relación género y cantidad:

Género	Hombres	1
	Mujeres	12

“La mayoría son mujeres, siempre es la mujer la que lleva las cosas, es la emprendedora que tira para arriba” (Entrevista N°5)

“yo trabajo con hombres y mujeres” (Entrevista Asesora de Bancos Comunales Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

Por políticas de la institución los socios y socias son mayores de edad, existe una condición bastante heterogénea por el amplio rango de edad de estos, que fluctúa entre los 35 a 60 años de los socios y las socias entrevistadas.

❖ Tabla de distribución N°2 relación edad y cantidad

Edad	30-39 años	5
	40-49 años	3
	50-59 años	4
	60-69 años	1

“Por reglamento de la institución tienen que ser mayores de 18 años”
(Entrevista Asesora de Bancos Comunales Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

De acuerdo a la información entregada por los sujetos de investigación la distribución según estado civil es la siguiente:

Tabla de distribución N°3 relación estado civil y cantidad

Estado civil		
	Soltero	6
	Casado	6
	Viudo	1

“Yo hace diecisiete años quede viuda con seis hijos” (Entrevista N°3)

Con respecto a los tipos de familias que componen los sujetos de investigación, se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla de distribución N°4 relación tipo de familia y cantidad

Tipo de familia		
	Nuclear Monoparental	1
	Nuclear biparental	8
	Extensa simple	2
	Extensa Biparental	1
	Extensa amplia	1

“yo vivo con mi marido y tengo una hija que actualmente ella vive acá en mi casa, mi nieto y mi yerno.” (Entrevista N°4)

En lo que respecta a la escolarización de los socios y socias entrevistados es que se establece que el nivel de escolaridad es incompleto en su gran mayoría, sin embargo, encontramos entrevistados que poseen un título universitario.

❖ **Tabla de distribución N°5 relación género y cantidad**

Escolaridad		
	Básica Completa	1
	Media Incompleta	7
	Media Completa	3
	Superior Completa	2

“Antes era ejecutiva comercial, yo estudié ingeniería comercial” (Entrevista N°6)

“Saqué una ingeniería en prevención,” (Entrevista N°7)

“eeehh... en la escolaridad que tienen ellos por lo general es de básica incompleta, media completa, ya, como el 10% o el 5% de mis grupos de trabajo tienen estudios superiores, ya, y, eehh... también tengo un pequeño porcentaje de socios que son analfabetos...” (Entrevista Asesora de Bancos Comunes Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

En cuanto a la tenencia de la vivienda encontramos que los socios y socias de la muestra en su mayoría posee vivienda propia, mientras que el resto posee la calidad de allegado o arrendatario. El tipo de vivienda en los que residen los usuarios entrevistados es de carácter heterogéneo ya que las viviendas son de diversos materiales; algunas de tipo sólidas, mientras que otras, en su mayoría, construidas de material ligero.

Las necesidades básicas de los sujetos de investigación se encuentran cubiertas, ya que todos cuentan con los servicios básicos, de luz, agua potable y alcantarillado, y con los ingresos suficientes para cubrir alimentación, vestuario y emergencias.

❖ **Tabla de distribución N°6 relación tenencia de la vivienda y cantidad**

Tenencia de la vivienda	Arrendatario	3
	Vivienda Propia	3
	Terreno Cedido con vivienda propia	6
	Allegados	1

“y aquí vivo yo, mi señora, mi hijo y mis suegros pero ellos viven en otra casa pero en el mismo terreno” (Entrevista N°5)

“el sector donde residen bueno ustedes pudieron ver que su mayoría pertenecen a sectores bien periféricos de Valparaíso, sectores altos, con situaciones de bastante vulnerabilidad, pertenecientes en su mayoría a familias extensas porque o comparten terreno o viven con el hijo, la polola del hijo y los nietos o la tía, etc. Bueno la vivienda como les dije es compartida con otros hogares en su mayoría propietarios y también mucho arrendatario... en su mayoría son propietarios de la vivienda o también se da mucho el tema de cedido por familiares o toma también, pero en si claro, ellos se toman el terreno, pero la vivienda y la construcción pertenece a ellos...” (Entrevista Asesora de Bancos Comunes Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

Los sujetos de investigación tienen residencia en su mayoría en el sector alto de Playa Ancha, sin embargo, algunos de los socios poseen su emprendimiento en Playa Ancha, pero su residencia es en otros sectores de Valparaíso.

❖ **Tabla de distribución N°7 Delimitación del sector**

Delimitación del sector	Comprende desde Gran Bretaña, al Este limita con el Camino la Pólvora, al norte con Cordillera Alto, hacia el suroeste con Los Ventisqueros hasta el mar.
--------------------------------	---

Los socios y socias de Fondo Esperanza manifestaban que algunos cuentan con un trabajo apatronado y complementan sus ingresos con el emprendimiento, mientras que otros se dedican completamente a su negocio emprendedor. En lo que se refiere a los ingresos de los sujetos investigados, es que se vislumbra que todos los socios y socias poseen ingresos superiores a un sueldo mínimo mensual, lo que en algunos casos se complementa con un trabajo remunerado de tipo dependiente, además de los ingresos aportados por otros miembros del grupo familiar.

“el 60% más o menos, como aventurándome a un porcentaje pertenece a socios que en su mayoría viven del emprendimiento que sus ganancias individual es generada a través de un negocio sin contrato. Pero también tengo un porcentaje bastante alto de personas que no solo viven de su emprendimiento que también por obligaciones han tenido que buscar otra alternativa de ingresos para generar ganancias para poder solventarse...” (Entrevista Asesora de Bancos Comunales Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

b) Identificar los problemas que los socios y socias de fondo esperanza del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución

La mayoría de los emprendimientos en Chile son ejecutados por micro emprendedores/as los que alcanzan un total de 97,3% del total del país. A través de los relatos entregados por los socios y socias de Fondo Esperanza, sujetos de esta investigación y la Asesora de Bancos Comunales del sector de Playa Ancha, Gabriela Barros Zapata, se identifican diversas “necesidades” y/o “motivaciones” por las cuales estos usuarios acceden a la institución.

El emprendimiento en Chile es una actividad económica de relevancia dentro de la sociedad, en ese sentido Fondo Esperanza es un apoyo concreto para los emprendedores del país, desde dos aspectos angulares; prestar dinero a través de micro créditos y fomento de las habilidades de los socios y socias.

“Yo entré a Fondo Esperanza por motivos económicos por lo mismo me vine de Talcahuano, porque a mi marido en la pega le dejaron el sueldo a la mitad de lo que ganaba y nos vinimos a vivir para acá... Me puse a trabajar de nana y después me quise meter al grupo por la parte económica... porque a mi igual me faltaban las moneditas pa comprar la lana pa vender y para eso entre para tener otra entrada de dinero y empezar a surgir... Yo encuentro que en Fondo Esperanza he surgido harto” (Entrevista N° 2)

Se entiende que, para las personas el emprendimiento constituye un fenómeno cultural que encierra conductas, valores, creencias y modos de actuación, que propenden al bienestar; es así como, los usuarios y usuarias manifiestan que el emprendimiento, en cualquiera de sus formas, les permite tener un ingreso extra al hogar, independiente al ingreso que el grupo familiar posee, generalmente del cónyuge o un tercero, con la finalidad de tener una mejor calidad de vida y estabilidad económica.

“De poder generar lucas extras para poder ayudar a sus familias, en donde ellos descubrieron que el emprendimiento les genera mayor autonomía e independencia, mayor empoderamiento, como no depender del sueldo de las otras personas con las que se vive, sino que ellos pueden trabajar e independizarse...” (Entrevista Asesora de Bancos Comunes Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

Por otro lado, se evidencia que las personas que realizan un emprendimiento dentro de su hogar son en su mayoría mujeres que se dedican al cuidado de los hijos e hijas, las que manifiestan que prefieren trabajar desde el hogar para así poder poner mayor atención a la crianza de los hijos e hijas, esto también responde a un patrón cultural en el que las mujeres “deben” dedicarse a esta actividad que no es remunerada, de esta manera el emprendimiento les permite poder generar ingresos.

“Pero Fondo Esperanza me ha ayudado un montón para yo tener otra entrada, aparte de la que tiene mi marido,..., antes de Fondo Esperanza yo solo era dueña de casa y me dedicaba a criar a mis hijos, que recién ahora tienen 12 y 17, en este entonces eran más chicos, no podía yo trabajar ni hacer nada porque me complicaba yo soy sola, no tengo

familia cerca, así que me complico... El emprendimiento me sirve para tener una entrada extra” (Entrevista N°1)

“Llegó un momento dado que ya no me daba el cuero en trabajar en la feria, en trabajar en la casa, estaba estudiando, la casa, el marido, los hijos entonces ya me estaba matando demasiado así que me salí de la feria y entré a Fondo Esperanza...” (Entrevista N°7)

Otra de las razones que los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza argumentan para solicitar los servicios de la institución tiene relación con que en Chile, históricamente, los microempresarios no han contado con algún sistema de créditos que se adecue a sus necesidades y de esta manera facilite y fomente los negocios de emprendedores y emprendedoras. El sistema financiero tradicional representado principalmente por los bancos, requiere ciertos respaldos que aseguren los préstamos que se solicitan, razón por la cual no cuentan con programas para clientes que no tengan bienes o ingresos estables como es el caso de la gran mayoría de los emprendedores y emprendedoras, lo anterior constituye riesgos que la banca no está dispuesta a sostener.

En este mismo sentido es que, Fondo Esperanza tal como se presenta hacia los emprendedores y emprendedoras como una oportunidad real de poder acceder a micro créditos que les permiten desarrollar los negocios, pues por su naturaleza se orienta al respaldo de las ideas de los peticionarios; les creen y es un simbiosis de confianza y compromiso.

“Fondo Esperanza me ha ayudado a resolver mis problemas de ingresos económicos porque no tiene muchos problemas para aceptar a la gente e igual aceptan todos los emprendimientos que uno tenga, no son cuestionables ni nada, entonces así de a poco va surgiendo,... a mi Fondo Esperanza me ha ayudado mucho en lo económico, gracias a dios, no es que soy millonaria pero me ayuda harto, si, sobre todo cuando eeeh, he tenido emergencias y todo esto, siempre saco una manito de ahí.” (Entrevista N°1)

“Yo pucha mi negocio igual es como re poco porque la lana como que igual era cara entonces no salía mucho así que ... bueno ya me largue y fui a la reunión po y la primera reunión la empezamos hacer en una casa y éramos ocho” (Entrevista N°2)

“Porque es un apoyo económico para el emprendimiento por su puesto, por esa razón y porque son más baratos los créditos en fondo esperanza que en un banco... entré a Fondo Esperanza... Por recursos, para tener algo estable, y para aprender porque me gustan mucho los cursos que

imparten en este ciclo, el ciclo anterior no tuvimos mucho tiempo de hacer módulos...” (Entrevista N°5)

En relación a que el emprendimiento siempre genera un riesgo es que se evidencia que las personas que acceden a la institución lo hacen conociendo esta característica fundamental del emprender y en base a esta son capaces de salir a delante, se considera que no es posible avanzar si no se toman ciertos riesgos que permitan poder generar nuevos ingresos y nuevas condiciones de vida.

“Yo vendía, estamos en una población nueva dentro de mi cerro en la Juan Pablo II, resulta que ahí había una construcción del supermercado la parte de atrás entonces había una señora que le iba a vender panes y yo iba a todos los días dejar a mi hijo al colegio pasábamos por ahí yo la conocía Y me dice, estos hombres piden almuerzo y yo no doy abasto para cocinar y un día vine y yo preparé ese día almuerzo, fui a preguntar si quería. Terminé vendiendo 150 almuerzo diarios de ahí estábamos con mi cuñada y mi vecina me ayudaba... Así que un día ella me dice yo estoy en fondo Esperanza me empezó a comentar cómo era que habían reunión y que a uno le hacía un préstamo como microempresa los pagos que se tenían que dar y todo entonces yo ahí lo pensé primero y cuando hubo un cupo me integré” (Focus Group)

Uno de los conceptos relevantes para esta investigación es el Desarrollo Humano, considerado como un proceso necesario para ampliar las posibilidades de las personas en la medida en que estas adquieren mayores y mejores capacidades, teniendo así la oportunidad de usarlas. El Desarrollo Humano implica que el desarrollo económico es un medio importante para desarrollarse pero no es el fin mayor. Es así, como se rescata de los relatos que surgen dentro de las entrevistas que Fondo Esperanza, si bien es una institución que presta dinero y entrega capacitaciones financieras a los socios y socias, también entrega herramientas y habilidades sociales que permiten que estos socios y socias generen relaciones humanas más allá de los negocios.

Lo anterior se ve reflejado en la metodología de trabajo que tiene Fondo Esperanza de Bancos Comunes o bancos solidarios que, si bien existen algunos reclamos con respecto a su funcionamiento, los que se detallarán en el objetivo siguiente, esta forma de trabajo genera compañerismo y solidaridad entre ellas y ellos. Ante esto las personas buscan pertenecer a este tipo de grupos que no tan solo les permite la posibilidad de generar un emprendimiento sino que también la posibilidad de conocer más personas y tener mayores relaciones sociales.

“Pero me ha servido a mí porque yo soy una persona muy depresiva que ha pasado por muchas situaciones, a mí se me murieron mis papás mi

mamá, y esto me ha servido mucho porque interactúo con gente voy a vender le conversó me río lo pasó bien, voy a la reunión tengo un grupo muy bueno a nosotros ahora nos atiende la señorita Gaby ella nos atiende muy buena asesora” (Entrevista N°4)

*“Como yo soy dueña de casa pasaba acá y no salía mucho, entonces ahora me distraigo en las reuniones y he conocido más gente”
(Entrevista N°1)*

“He tenido muchos casos de hombres y mujeres que entran porque les gusta el sentido de grupo, también me ha pasado, o claro, de repente hay socios que todos los ciclos piden el mínimo de dinero más que nada para poder compartir con los chiquillos, igual el dinero lo invierten pero no es el principal motor para estar en Fondo Esperanza...” (Entrevista Asesora de Bancos Comunes Playa Ancha; Gabriela Barros Zapata)

La realidad social y la experiencia del hombre no son dos actividades separables y analizables independientemente, es decir, es vital darle sentido a la vida cotidiana, “es a través de nuestra experiencia que la realidad adquiere un sentido” (Herrera, 1998). En relación a esto es que, se evidencia que entre las razones que los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza argumentan para poder acceder a este servicio existen variadas realidades que guardan relación directa con la cotidianidad, con la experiencia y las circunstancias de la vida, esto se entiende como la capacidad de las personas por salir adelante frente a problemáticas que se van presentando o simplemente por querer una mejor condición laboral y que no dependa de otras personas, sino que de ellos mismos.

Una de las principales ventajas del emprendimiento es poder controlar el tiempo que se destina al trabajo, tener la posibilidad de ser el propio jefe, tener la posibilidad de acudir a emergencias familiares, entre otras, esto fomenta que las personas en muchas ocasiones prefieran dedicarse al emprendimiento para poder generar ingresos extras al hogar o directamente como el único ingreso familiar.

“Mis días son inestables, entonces un día puedo trabajar y otro no... Ser emprendedora tiene la ventaja de que uno puede hacerse su propio horario y ser su propio jefe, nadie me está presionando” (Entrevista N°1)

Continuando con lo anterior, en relación a las circunstancias que se enfrentan en la cotidianidad y en la vida, los y las usuarios de Fondo Esperanza manifiestan que se han dedicado al emprendimiento como una manera de superar situaciones difíciles de la vida, como accidentes o enfermedades, o simplemente por una mejor condición laboral, esto refleja que las personas emprendedoras poseen una cualidad importante que es la superación y la resiliencia, condiciones que son

fundamentales al momento de poder desarrollar negocios que puedan tener algún grado de riesgo.

“Cuido una abuelita que tiene alzhéimer pero ahora el quince me voy a retirar por salud y ahí Fondo Esperanza ha sido importante por el tema de los préstamos... Yo quedé viuda y no había otra opción, trabajaba y mi pensión de viudez me duró un año y con 6 hijos imagínate, había que trabajar, trabajaba y de hecho sigo trabajando” (Entrevista N°3)

“Yo soy experta en venta, soy ingeniera entonces yo estoy aquí porque se me gastaron las caderas y tuve que operarme ponerme dos prótesis y me jubilaron, entonces aparte yo ya estaba aburrída de trabajar para otra persona y quería como descansar por una cosa de salud y una cosa psicológica yo ya no quería más” (Entrevista N°6)

“Mi local es producto de un accidente y un accidente me enferme trabajaba en concesión de casino y me dio una enfermedad que no puede trabajar más, estuve 6 meses postrada, toda la vida he sido autosuficiente entonces cuando me mejore relativamente en mi casa tengo hice una venta de garaje” (Focus Group)

c) Identificar las percepciones de los y las socias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha con respecto al servicio entregado por la institución

La satisfacción usuaria es un concepto que no tiene una definición clara ni unificada, esto se debe a que va a depender desde la perspectiva de donde se observe, es un concepto subjetivo y variable, que está determinado según la calidad del servicio prestado, del sujeto consultado y de las expectativas que se tengan en un comienzo, todos estos factores varían según la persona, el momento y la temática. De acuerdo a lo anteriormente planteado Vogt (2004), señala que esta es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.⁵⁴

La satisfacción usuaria como concepto subjetivo es la significación que le otorga el usuario desde su experiencia con la calidad de servicio que se le ha entregado.

“Pero creo que Fondo Esperanza me ha apoyado mucho no se a las demás pero yo creo que a todas porque todas tienen un fin... además yo estoy muy conforme ... nos tratan bien cuando vamos a firmar ... tenemos una buena asesora...”(Entrevista N°3)

⁵⁴ Hernández P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México

“Pero el apoyo de la fundación ha sido pero espectacular pude sacar mi carrera, mejora mi casa, mis estudios yo llevo poco tiempo separada, pude sacar mi ingeniería siempre con el apoyo las chiquillas y de Fondo Esperanza... Fondo Esperanza me ha ayudado mucho sobre todo en lo de ahora que soy ingeniero en prevención, la fundación me ayudó me apoyo, yo creo en la fundación, porque yo creo que es la base de la sociedad creer en lo que estoy participando” (Entrevista N°7)

Queda en evidencia que, las experiencias de vida y las situaciones por la que pasan las personas son aquellas que determinan su actitud al momento de calificar la insatisfacción o satisfacción en la cual se encuentran respecto al servicio que se les entrega en un tiempo, espacio y momento específico. Sin embargo, los socios y socias se encuentran satisfechos por los logros que han tenido durante el periodo que llevan participando en la institución llevándolos a tener una mirada positiva de lo enriquecedor que ha sido el estar en Fondo Esperanza para su bienestar.

A través del concepto de satisfacción, es que se puede encontrar que hay distintas concepciones que buscan esclarecer el término de satisfacción, entre ellos podemos encontrar⁵⁵: satisfacción Material, satisfacción emocional de vía simple y satisfacción emocional de vía múltiple.

La satisfacción material hace referencia a la constatación del producto entregado, viendo si este responde o no a la demanda, estando ésta determinada por la eficacia del sistema de recuperación, encontrándose presente la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención.

“Y bueno la verdad de las cosas es que Fondo Esperanza me ha servido un monto como apoyo porque cada tres o cuatro meses uno sabe que va poder recibir ese préstamo y yo me esfuerzo un montón para poder pagar ... Pero creo que Fondo Esperanza me ha apoyado mucho no se a las demás pero yo creo que a todas porque todas tienen un fin... además yo estoy muy conforme ... nos tratan bien cuando vamos a firmar ... tenemos una buena asesora... pero una vez tuvimos un problema con una socia que no quiso pagar... en ese momento nos sentimos que Fondo esperanza no nos respaldaba ... eso sentimos y reclamamos que como Fondo Esperanza no nos apoyara en la cobranza , entonces y que otra cosa de Fondo Esperanza que también se reclamó y eso ... pero , no han cambiado las cosas po... nosotros nos gustaría sentirnos más apoyado por Fondo Esperanza en el sentido que la gente

⁵⁵ Rey, M. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.

que no paga ... que ellos se hagan más presente en eso ...” (Entrevista N°3)

“Porque yo encuentro que el sistema si bien no ayuda mucho pero también no es bueno el tema que yo dejó de pagar y yo quedé limpia porque a mí me van a pagar, entonces yo no le debo nada, no tenemos un respaldo de que la persona pasó a cobranza judicial no lo tenemos por mucho que se haga el trámite, ya hemos vivido la experiencia. Esa es lo malo de Fondo Esperanza es la falencia, pero aparte también hay tanta cosa buena que tiene Fondo Esperanza, como el compañerismo y compromiso.” (Focus Group)

“Pero el apoyo de la fundación ha sido pero espectacular pude sacar mi carrera, mejora mi casa, mis estudios yo llevo poco tiempo separada, pude sacar mi ingeniería siempre con el apoyo las chiquillas y de Fondo Esperanza... Fondo Esperanza me ha ayudado mucho sobre todo en lo de ahora que soy ingeniero en prevención, la fundación me ayudó me apoyo, yo creo en la fundación, porque yo creo que es la base de la sociedad creer en lo que estoy participando” (Entrevista N°7)

A partir de lo observado durante la investigación, en los extractos expuestos de las entrevistas a los socios y socias parte de la muestra y a la asesora de Bancos Comunes, se desprende que la satisfacción material está cubierta por la institución, debido a que los socios y socias de Fondo Esperanza llegan a esta con el fin de solicitar un préstamo para su microempresa, cuando estos créditos son otorgados los socios y socias adquieren derechos y obligaciones con el Banco Comunal al que pertenecen y con la institución.

La satisfacción material se encuentra cubierta a través de la entrega de microcréditos, motivo principal por el cual acuden los usuarios y usuarias a la institución, viéndose representada por el pago oportuno y cíclico de los microcréditos en el cual cada socio/a dispone de este dinero para su microempresa.

Sin embargo, existe una crítica constante a Fondo Esperanza respecto a la coavalidad, este concepto surge dentro de la investigación y guarda relación con el tipo de metodología con la que trabaja Fondo Esperanza a través de los Bancos Comunes, en donde todos los miembros de este cumplen el rol de aval del resto, lo que significa que si un socio no paga su cuota del microcrédito es el Banco Comunal el que debe responder por esa deuda, actuando de manera solidaria entre ellos. Si bien este concepto se les explica a los socios y socias al ingresar a un Banco Comunal y ellos lo aceptan, al momento de tener que llevarla en práctica es donde surgen los problemas debido al compromiso económico que conlleva la

aplicación de dicha coavalidad en el caso del abandono del pago de alguno de los socios o socias.

Se evidencia dentro de los relatos de los sujetos de investigación que la mayor crítica que se realiza al concepto de coavalidad es que no exista un proceso de cobranza por parte de la institución a los socios y socias morosos/as por la coavalidad solidaria a la que se comprometen al comenzar cada ciclo, sin embargo, existe un apoyo en la entrega de herramientas e información de parte de Fondo Esperanza respecto al proceso judicial que deberían realizar en caso de encontrarse en dicha situación el Banco Comunal afectado.

Otro concepto de satisfacción presentado en el marco referencial es el de satisfacción emocional de vía simple o vía múltiple. La satisfacción emocional de vía simple señala que los usuarios están felices o emocionalmente satisfechos cuando se ha respondido correctamente a sus necesidades, lo que se ve reflejado en los relatos que se presentan a continuación:

“Me han ayudado harto... Estoy muy contenta en el grupo. Mi marido a veces me dice que me retire porque a veces el igual trabaja harto ... ahora está en los vilos llega el martes y yo tengo reunión los miércoles y él me dice que no estoy con él y yo le digo que es sagrado porque gracias a eso tenemos lo que tenemos ... me tienen que sacar muerta de acá... como persona me ha ayudado mucho he crecido harto en las dos partes porque yo igual antes era cohibida me daba vergüenza hablar en público y todo eso ya me ha ayudado a sacar todo lo que tenía guardado porque era como súper calladita... ..no le tengo mucho reclamo A Fondo Esperanza lo único nomas que nos podrían depositarnos en la cuenta porque igual han asaltado a socias cuando se han ido a pagar y a mí me han asaltado varias veces no con la cuestión del fondo pero me da miedo...” (Entrevista N°2)

“Para mí ha sido enriquecedora para mi persona estar ahí sí en ese banco.” (Entrevista N°4)

“Pero sí, es bonito la relación con la asesora es buena, si es muy buena, ella es muy amorosa, la que tenemos ahora hay con otras que hemos pasado rabias que ya se han ido de la institución pero la Gabriela es un amor de persona, saluda, conversamos, nos reímos con ella y le aprovechamos de venderle el matute de uno todo lo que lleva uno... me ayuda a salir adelante a luchar y más que nada salir de la depresión en la que estaba a interactuar con la gente a conversar qué es lo que más me gusta. Qué bueno que se pueda tomar esta oportunidad más allá de ganar plata para poder estar mejor...” (Entrevista N°4)

La satisfacción emocional de vía múltiple expresa en que la felicidad de los usuarios depende no sólo de lo material, sino que también la situación en la que se encuentre la persona y las expectativas acerca del servicio.

“Las charlas de educación me han ayudado porque nos enseñan dentro de las reuniones que nosotros tenemos, ahí nos orientan a que uno tiene que guardar y como usar el dinero, esa es la única actividad que he hecho aparte de los microcréditos.” (Entrevista N°1)

“A mí, fondo esperanza me ayudado mucho emocionalmente y económicamente, y la gente que está ahí en la institución es un gente que te llega a dar gusto ir a firmar que te vean ya se conoce uno entre todas a la Loretito que trabaja la oficina que te atiende tan re bien... es gratificante ver cómo la gente surge con este proyecto tan bonito que se llama Fondo Esperanza que nos une como familia nosotras vamos a reunión y somos familia yo las quiero a todas como iguales... yo no tengo ningún problema tengo muy buena experiencia de Fondo Esperanza... Lo que no me gusta es que a veces queremos dar la oportunidad a la gente y la gente te deja mal, eso es lo que no me gusta que debemos darle la oportunidad a otras personas queremos ayudarle pero la gente te paga mal se demoran en pagar, tení que andar buscándolas hay que pagar la cuota, pero eso no me gusta pero de Fondo Esperanza no tengo nada malo que decir...” (Entrevista N°4)

“Pero sí, es bonito la relación con la asesora es buena, si es muy buena, ella es muy amorosa, la que tenemos ahora hay con otras que hemos pasado rabias que ya se han ido de la institución pero la Gabriela es un amor de persona, saluda, conversamos, nos reímos con ella y le aprovechamos de venderle el matute de uno todo lo que lleva uno... me ayuda a salir adelante a luchar y más que nada salir de la depresión en la que estaba a interactuar con la gente a conversar qué es lo que más me gusta. Qué bueno que se pueda tomar esta oportunidad más allá de ganar plata para poder estar mejor...” (Entrevista N°4)

“Pero el apoyo de la fundación ha sido pero espectacular pude sacar mi carrera, mejora mi casa, mis estudios yo llevo poco tiempo separada, pude sacar mi ingeniería siempre con el apoyo las chiquillas y de Fondo Esperanza... Fondo Esperanza me ha ayudado mucho sobre todo en lo de ahora que soy ingeniero en prevención, la fundación me ayudó me apoyo, yo creo en la fundación, porque yo creo que es la base de la sociedad creer en lo que estoy participando” (Entrevista N°7)

Existen diversas teorías en cuanto a satisfacción usuaria, para esclarecer de mejor manera cual es la satisfacción que sienten los socios y socias de Fondo Esperanza es necesario realizar una comparación entre las expectativas previas y

la percepción de lo real y/o esperado, apareciendo así el resultado de satisfacción o insatisfacción por el servicio recibido.

Tal como se planteó anteriormente en el marco referencial de esta investigación, el modelo elegido para medir el nivel de satisfacción es SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)⁵⁶ el que se considera como uno de los más completos modelos para medir la satisfacción usuaria, mide la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente entregado por la empresa, de esta manera un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía, basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio percibido.

Este modelo señala que los factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios son la comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias previas y comunicaciones externas. La comunicación boca oído, hace referencia a aquella información que entrega un tercero ya sea de opiniones y/o recomendaciones sobre el servicio.

“yo llegue a fondo esperanza por mi hermana que ella fue la primera que se integró porque a ella la llevo una tía y ella me dio una idea y empezamos a vender surtidos de mariscos” (Entrevista N°1)

“Y me vinieron a invitar unas niñas, como tres casitas más allá, que están armando un grupo en un banco comunal en Fondo Esperanza. Vinieron hacerme la invitación po, yo igual en el fondo no quería por que no conocía a nadie y yo también trabajaba afuera y... pero lo que yo hacía en ese tiempo era tejido a máquina...” (Entrevista N°2)

Y al principio todo su súper bien y después me quería morir cuando alguien no quería pagar yo no quería entrar al principio pero después me convenció una vecina para poder entrar así que decidí entrar temeros, entonces ya ingrese y esta señora sí ya todo bien ningún problema iba un crédito alto y no pagó. (Focus Group)

“Así que un día ella me dice yo estoy en fondo Esperanza me empezó a comentar cómo era que habían reunión y que a uno le hacía un préstamo como microempresa los pagos que se tenían que dar y todo

⁵⁶ <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> visitado en Junio de 2016

entonces yo ahí lo pensé primero y cuando hubo un cupo me integré”

(Focus Group)

Los nuevos socios y socias que pertenecen a Fondo Esperanza lo hacen mediante una invitación que reciben por los más antiguos que quieren formar un Banco Comunal o que ya se encuentren en uno, es por esto que la comunicación boca oído es aquella que logra que se integren nuevas personas a la fundación, a través de la experiencia.

Las necesidades personales, son todas aquellas motivaciones que llevaron a los clientes a solicitar la prestación de servicios de la institución.

“Yo entré a Fondo Esperanza por motivos económicos por lo mismo me vine de Talcahuano, porque a mi marido en la pega le dejaron el sueldo a la mitad de lo que ganaba y nos vinimos a vivir para acá y el siguió trabajando allá po y yo llegue a vivir a dos piezas con mis hijos chicos. Me puse a trabajar de nana y después me quise meter al grupo por la parte económica... porque a mi igual me faltaban las moneditas pa comprar la lana pa vender y para eso entre para tener otra entrada de dinero y empezar a surgir... Yo encuentro que en Fondo Esperanza he surgido harto” (Entrevista N°2)

“Porque es un apoyo económico para el emprendimiento por su puesto, por esa razón y porque son más baratos los créditos en fondo esperanza que en un banco... entré a Fondo Esperanza... Por recursos, para tener algo estable, y para aprender porque me gustan mucho los cursos que imparten en este ciclo, el ciclo anterior no tuvimos mucho tiempo de hacer módulos...” (Entrevista N°5)

“A mí me motivo realmente a tener un emprendimiento” (Focus Group)

“A mí, mi local es producto de un accidente y un accidente me enferme Trabajaba en concesión de casino y me dio una enfermedad que no puede trabajar más, estuve 6 meses postrada, toda la vida he sido autosuficiente Entonces cuando me mejore relativamente en mi casa tengo Hice una venta de garaje” (Focus Group)

Los socios y socias que acuden a la institución lo hacen por la necesidad de mejorar su situación económica, ya sea para potenciar su emprendimiento, comenzar uno nuevo y lograr independizarse o complementar a su trabajo que ya poseen, y a la vez con la finalidad de incrementar los ingresos en sus núcleos familiares para una mejor calidad de vida y estabilidad económica

En lo que respecta a experiencias previas, se refiere a aquellas experiencias que el usuario haya tenido previamente.

“Estuve un par de años antes, 6 a 7 años atrás y ahora volví otra vez para recomenzar mi microempresa...” (Entrevista N°5)

“mi hermana tenía un negocio tenía una menestra con internet y estaba buscando de dónde sacar plata para poder seguir invirtiendo en el negocio y me dijo sabí que hay una fundación, y yo la cachaba antes yo tenía un crédito independiente yo lo saqué y lo pagué, pero fue un fracaso con la institución porque la gente no lo pagaba y después salió esta otra idea y mi hermana se enteró y yo le dije sí sí lo conozco yo estuve ahí comenzamos a verlo salió el asunto de que era con co-avalidad y nos costaba juntar a la gente, nos costó para poder armar el grupo para que la gente se convenciera...” (Entrevista N°7)

A partir de la información recopilada, se logra develar que si bien existen experiencias previas, estas no reflejan una opinión positiva o negativa, sino más bien que, sólo regresan a la institución porque ésta cambió la modalidad de la entrega del micro créditos.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el usuario tiene sobre las mismas.

“de fondo esperanza solo he accedido a los microcréditos y las charlas educativas, que siempre nos mandan a hacer” (Entrevista N°1)

“talleres de auto apoyo, con la Gaby aprendimos a convivir con las demás, mostrar nuestras experiencias e intercambiar, entonces unos cursos de computación pero no me quise inscribir porque no me tinc y hay varios que hicieron ese curso por Fondo Esperanza” (Entrevista N°3)

“Hay unas capacitaciones que son de microempresa, de cómo llevar tu negocio porque esto es en base a emprendedoras por lo tanto te enseñan a poder desarrollarte mejor en tu negocio, cosas como básica que para una persona que no tiene conocimiento poder un poco afirmarse es bueno, te capacitan te entregan dinero y te hacen unas capacitaciones que todos los años son la misma, le sirve, la ayudan un poco a manejar sus lucas es bueno, de repente a mí me ofrecen a mí Charlas en el Prodemu, pro-mujer en dónde te muestran modelos económico y todas esas cosas, te lo ofrecen y uno va porque es una oferta y a veces hay cosas que sólo un poco más elevado y uno ve si quiere participar y va a depender de la persona.” (Entrevista N°6)

Las asesoras de Bancos Comunales realizan continuamente talleres de educación a los socios y socias sobre economía, contabilidad, trabajo en equipo y

acciones legales en caso de covalidad. Así como también, les entregan informaciones respecto a talleres, especializaciones y/o cursos que pueden realizar en otras instituciones en base a sus emprendimientos que ya desarrollan, por lo que existe un continuo flujo de información que se les entregan a los usuarios.

Dentro del modelo SERVQUAL se identifica cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio siendo estas la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles:

- a) Fiabilidad, habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. En lo que respecta a este ámbito se puede desprender que hay socios y socias que llevan más de 12 años en la institución y otros que recién están llegando. Sin embargo, lo que se logra obtener a partir de las opiniones de los mismos usuarios es que existe una tranquilidad respecto al buen funcionamiento de la oficina Valparaíso y de los mismos Bancos Comunales.

“Lo de ahora que soy ingeniero en prevención, la fundación me ayudó me apoyo, yo creo en la fundación, porque yo creo que es la base de la sociedad creer en lo que estoy participando porque yo le digo a las cabras de repente se aburren y yo siempre me gusta hablar y tenemos plata dos veces en el año y pagamos con suerte 100 a 200 lucas de intereses” (Entrevista N°7)

“Sabes que la experiencia en el grupo, yo tuve la oportunidad de integrar un grupo, fui invitada y al comienzo la interacción es gravitante, linda, pero excelentes en el pago, en la organización, ahora yo presido el ciclo anterior y el de ahora, pero en esencia el efecto dominó que tiene Fondo Esperanza es fantástico, sé que tuvieron una mala experiencia al principio pero ya ahora está todo bien” (Focus Group)

- b) Capacidad de respuesta, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Existe una gran satisfacción en este ámbito respecto al trabajo actual que está realizando Fondo Esperanza como oficina Valparaíso, en cuanto a la atención, proceso de firmas, comunicación oportuna con la asesora. Sin embargo, existen opiniones negativas del proceso de acompañamiento que a los socios y socias les gustaría que realizara Fondo Esperanza al momento de tener que realizar acciones judiciales civiles por covalidad, existe un protocolo de orientación desde la institución pero no así un acompañamiento mismo dentro del proceso judicial.

“Fondo Esperanza tiene una desventaja Y es fuerte y nos perjudica porque fondo esperanza no hace nada con la gente que no paga hay

mucha gente que deja de pagar respecto a la cabalidad se aprovechan de eso y cuando Esperanza debería hacerse cargo también de eso porque yo no he poner Nosotros le respondimos todo hasta la última cuota de la gente que no paga... un apoyo judicial de fondo Esperanza Cómo así funcionan los bancos porque ellos te dejan en la puerta pero ellos no entran contigo y nosotros le generamos plata fondo esperanza en todos ellos deberían apoyar no deberían ayudar yo siento eso.”

(Focus Group)

- c) Empatía, es la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Al igual que en el punto anterior existe una opinión positiva de esta dimensión por el contacto cercano y oportuno que han tenido con la oficina y también con su asesora.

“tengo un grupo muy bueno a nosotros ahora nos atiende la señorita Gaby ella nos atiende muy buena asesora y la pasamos bien... Pero sí, es bonito la relación con la asesora es buena, si es muy buena, ella es muy amorosa, la que tenemos ahora hay con otras que hemos pasado rabias que ya se han ido de la institución pero la Gabriela es un amor de persona, saluda, conversamos, nos reímos con ella y le aprovechamos de venderle el matute de uno todo lo que lleva uno.”(Entrevista N°4)

- d) Elementos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En cuanto a esta dimensión no existe mayor opinión respecto a lo que se plantea debido a que las instalaciones físicas de la oficina sólo la utilizan una vez por cada firma de coavalidad a la que acuden.
- e) Seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Con respecto a esta dimensión los usuarios manifiestan estar satisfechos con los servicios que entrega la asesora del banco comunal debido a la tranquilidad en conocimientos y trayectoria que transparenta a través de la fundación.

“Está bien, es una muchacha inteligente, proactiva, trata siempre de equilibrar las cosas y es muy política, es correcta” (Entrevista N°4)

En base a la percepción de los usuarios y usuarias, es que los análisis de los factores claves y dimensiones que componen el modelo de Satisfacción usuaria SERVQUAL, se logra desprender que, existe una alta satisfacción respecto a la calidad del servicio que entrega Fondo Esperanza oficina Valparaíso en el sector de Playa Ancha.

2) ANÁLISIS DE CRITERIOS DE RIGOR:

a) Credibilidad

Con respecto a la credibilidad, el estudio se realizó en base a la información otorgada por Fondo Esperanza Oficina Valparaíso, en donde se coordinó y seleccionó a criterio de la jefa de oficina y asesora de Banco Comunal del sector Playa Ancha para la realización de las entrevistas y Focus Group.

Para las entrevistas y Focus Group se realizó una invitación a participar en la investigación de manera libre, realizando una triangulación de datos en base a la percepción de los sujetos de investigación, lo observado por el equipo de investigación y la información entregada por la experta de la institución.

Quedan los registros de las entrevistas y Focus Group realizadas por el equipo investigador, en formato digital, en papel y en archivos multimedia de audio realizadas a los socios, socias y asesora de banco comunal.

La aplicación de las entrevistas se realizaron en los domicilios de los socios y socias, el Focus Group y la entrevista a la asesora se ejecutaron en las dependencias de la oficina Valparaíso de Fondo Esperanza.

b) Transferibilidad

Se realizaron descripciones minuciosas de los relatos de todos los participantes de esta investigación, que han sido recopiladas en las transcripciones de las mismas entrevistas, para realizar el análisis de estas se agruparon los extractos en base a los objetivos planteados para la investigación, luego se organizaron en una matriz de análisis que se encuentra en los anexos de esta investigación, para finalizar con un análisis integrado en base a los objetivos.

c) Dependencia

La estabilidad de los datos dependerá del momento, lugar, espacio y tiempo determinado, al ser una investigación cualitativa existe la complejidad de la variabilidad de la opinión de los sujetos de investigación, por lo que no se puede asegurar una réplica exacta de los datos obtenidos.

Para el desarrollo de este criterio se utilizó el juicio de expertos en base a la opinión entregada, respecto a la percepción de la satisfacción de los socios y socias de Fondo Esperanza y de la asesora del Banco Comunal, debido a que son ellos los expertos en base a la opinión fundamentada en su experiencia

d) Confirmabilidad

La realización de las entrevista se efectuó bajo las revisiones y correcciones empleadas para la mejor aplicación de estas, y así obtener la información necesaria para la realización del proceso de investigación.

Las entrevistas realizadas en primera instancia estaban planteadas como una entrevista focalizada con sólo una pregunta, sin embargo, en algunas de las entrevistas esta pasó a ser de tipo semi-estructurada debido a la necesidad de algunos usuarios y usuarias para ser guiados en el proceso sin tendenciar las respuestas.

Al ser una entrevista focalizada dio mayor espacio para que los socios y socias se explayaran abiertamente a relatar su experiencia y esto significó que muchas veces los socios y socias participantes tuvieran espacio para ir agregando o contextualizando sus relatos de manera libre, sin inclinaciones ni concepciones teóricas previas, que pudieran afectar el proceso de levantamiento de información.

En cuanto al Focus Group se realizó una división de los ejes de investigación en base a los objetivos planteados, para que los socios y socias tuvieran mayor libertad al responder y generar un dialogo abierto para compartir experiencias.

Los temas se enfocaron en:

- Caracterización
- Emprendimiento
- Satisfacción usuaria

Estos temas sirvieron para abordar y obtener la misma información que en la entrevista focalizada, pero de una forma más lúdica, con el fin de que ellos tuvieran libertad para referirse a los temas, según fuera la reacción ante los eje expuestos relacionados con estas palabras y para generar un dialogo entre sus pares.

Capítulo V: CONCLUSIONES.



1) CONCLUSIONES METODOLÓGICAS:

El tipo de investigación que guío este proceso fue de tipo cualitativa, ya que a través de esta se esperaba explorar con la finalidad de conocer la opinión y percepción que tienen sobre el servicio entregado los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha de la comuna de Valparaíso, en donde se buscaba recopilar los relatos personales que los socios y socias entregaron al momento de ser partes de esta investigación.

La investigación cualitativa utilizada para este efecto fue de tipo descriptiva – explicativa lo que permitió conocer las percepciones que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza sobre el servicio que les brinda la institución.

A partir de la realización de esta investigación es que se concluye que, la importancia que conlleva este tipo de estudios es que se puede analizar en profundidad las ideas y opiniones que los sujetos de investigación aportan durante el proceso. Lo cualitativo permite que el estudio vaya tomando diferentes matices de esta manera es posible reconocer elementos que, en un principio no se tenían contemplados por el equipo investigador y que surgen a través del proceso.

La investigación cualitativa es enriquecedora en el sentido que, la participación de los sujetos de investigación es fundamental ya que ellos son la fuente principal de la información y son los que entregan los elementos necesarios para poder conocer en profundidad lo que se desea.

El fin de realizar un estudio de tipo cualitativo responde a la necesidad de comprender el fenómeno a investigar desde la perspectiva de los propios participantes para así conocer sus percepciones con respecto al tema a investigar, aportando a la investigación desde la experiencia. Lo cualitativo es importante para el quehacer del Trabajo Social y en especial a toda el área social ya que, solo es posible conocer y entender el entorno si se relacionan las diferentes realidades y necesidades de las personas, este tipo de investigación es clave al momento de comprender los fenómenos sociales de manera amplia e integral, ya que permite que los sujetos de investigación manifiesten sus opiniones, experiencia y percepciones con respecto a la realidad social en la que se encuentran inmersos.

La subjetividad toma un papel fundamental en este tipo de estudios, ya que cada sujeto de investigación percibe y se manifiesta de manera diferente, por lo tanto, hay que entender cada situación desde la individualidad para así poder analizar en conjunto lo que los sujetos quieren manifestar. En el caso de este estudio conocer las percepciones que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza con respecto al servicio entregado por la institución es clave para

comprender las formas en que ellos entienden su realidad y su participación en la institución.

Finalmente, se concluye que la metodología utilizada para realizar este proyecto de título se considera pertinente para poder conocer las percepciones de los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza, en base a las propias vivencias y experiencias que han tenido dentro de la institución.

2) CONCLUSIONES TEMÁTICAS:

La elección del tema a investigar, se basó en una necesidad manifestada por la jefatura de oficina de poder conocer la percepción que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza con respecto al servicio entregado, desde una perspectiva cualitativa. La importancia de esta investigación radica en conocer que es lo que los usuarios y usuarias perciben con respecto a los beneficios que Fondo Esperanza les entrega, esto permite poder analizar las opiniones de las personas y así entregar el conocimiento requerido por la Oficina Valparaíso para en un futuro poder implementar las mejoras necesarias optimizando el servicio.

Los ejes temáticos en los que se basó la investigación fueron el emprendimiento y la satisfacción usuaria.

Como se ha expuesto anteriormente, en Chile el emprendimiento es una actividad económica que cada día toma mayor fuerza e importancia dentro de la sociedad, es así que cada día son más las personas que se dedican al emprendimiento, ya sea, como complemento a una actividad remunerada o como principal fuente de ingreso de sus hogares.

A través de la investigación se evidenció que, Fondo Esperanza tiene como principal objetivo apoyar a emprendedores y emprendedoras de sectores vulnerables, a través de la entrega de servicios microfinancieros, capacitaciones y redes de apoyo, con la finalidad de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, la de sus familias y comunidades.

Se concluye a partir de los análisis anteriores que los y las usuarias de Fondo Esperanza del sector de Playa Ancha, Valparaíso, perciben y manifiestan que se encuentran conformes con el servicio entregado por la institución, que gracias a la entrega de microcréditos, educación financiera y redes de apoyo, pueden sacar adelante sus negocios y así la economía del hogar. Los y las usuarios de FE pueden llegar a acceder a tres microcréditos al año lo que les permite ir inyectando capital constantemente al negocio, lo que para ellos es un incentivo para seguir adelante con el emprendimiento.

Los y las usuarios perciben que la institución ha sido un pilar fundamental a la hora de entregar las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida a través del emprendimiento, siendo así, las asesoras de Bancos Comunales la cara visible de la institución para con los usuarios, siendo el nexo directo y las principales encargadas de que se cumpla la metodología de trabajo que se exige para ser parte de Fondo Esperanza.

Si bien los y las usuarios sujetos de investigación manifiestan que están conformes con el servicio, tienen ciertos alcances con respecto a la metodología de trabajo, la que exige formar Bancos Comunales cuya principal característica es las de ser un banco solidario, en donde todos son coavales del resto.

Existe una doble percepción con respecto a lo planteado anteriormente, basada en la experiencia positiva o negativa que han declarado los socios y socias entrevistados, en unos Bancos Comunales comprenden el sentido de la coavalidad y realizan constantes actividades para poder prever el tener que sacar dinero de sus bolsillos al momento de pagar la deuda de otro socio o socia, y en otros casos los Bancos Comunales no realizan actividades no desarrollando el sentido de grupo que la metodología exige, teniendo que enfrentar la coavalidad de manera negativa.

Se desprende de lo anterior que, los sujetos de investigación manifiestan que para poder ser parte de Fondo Esperanza deben formar grupos de entre 18 y 25 personas que trabajen y/o vivan en el mismo sector, lo que en numerosas oportunidades los ha llevado a integrar a socios solo con la finalidad de aumentar el número de personas del grupo, lo que ha llevado a que existan problemas de convivencia y morosidad. Sin embargo, existen Bancos Comunales que se han impregnado del sentido de solidaridad conociéndose, fortaleciendo sus lazos y manteniendo relaciones de confianza lo que propicia que el grupo sea en sí mismo una red de apoyo.

Otro aspecto que destaca dentro de la investigación es que, los y las usuarios de Fondo Esperanza poseen emprendimientos de tipo unipersonal, es decir, que no se evidencian asociatividades entre socios, lo que refleja que a pesar de que los Bancos Comunales funcionan como una red de apoyo, los socios y socias no han sido capaces de ir más allá y asociarse entre ellos con la finalidad de hacer crecer sus negocios.

Finalmente es que se plantea que, Fondo Esperanza Oficina Valparaíso, cumple con las expectativas que los socios y socias tienen con respecto a la entrega del servicio, manifiestan que la institución ha sido de gran ayuda parar poder surgir, a pesar de estar disconformes con algunos aspectos de la metodología, la percepción

que poseen del servicio es positiva, recalcando los tres aspectos en que FE se basa para entregar su servicio; microcréditos, educación financiera y redes de apoyo.

3) CONCLUSIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL:

El Trabajo Social posee ciertas funciones y roles que se encuentran determinados como aspectos de la estructura profesional, sin embargo, y dependiendo de cada contexto, las acciones de la profesión estarán dirigidas al cumplimiento de los objetivos de cada programa, institución o en el lugar que el profesional se encuentre inmerso.

Es así que, se establece que el desarrollo del proyecto de título, basado en una investigación cualitativa, se considera como un proceso provechoso, tanto como para el equipo investigador como para el aprendizaje del quehacer profesional, otorgando la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos, tanto en el área del emprendimiento como de la satisfacción usuaria, lo que refleja un aporte a la profesión, ya que es un área que cada vez toma mayor relevancia dentro de la realidad social del país y por ende para el Trabajo Social.

En cuanto a lo anterior es que se concluye que, la labor del Trabajador Social en esta área se constituye como un espacio para promover el emprendimiento y por lo tanto el bienestar social de las personas que realizan emprendimientos y no poseen los recursos necesarios para incentivar sus negocios, al mismo tiempo que cumple el rol de educador en cuanto entrega educación de tipo financiera para que los y las usuarios de Fondo Esperanza pueden surgir con sus negocios sacando el mayor provecho posible del crédito solicitado a la institución.

Fondo Esperanza es una de las pocas instituciones en Chile que presta servicios micro financieros a emprendedores de escasos recursos, es aquí la importancia del rol del Trabajador Social para identificar las necesidades que estos emprendedores manifiestan al momento de integrarse. Bajo la perspectiva del Trabajo Social el estudio realizado se presenta como una oportunidad de conocer esta área que cada día toma más importancia. En este sentido es que la investigación ofrece aportes particulares desde el Trabajo Social pues, el incremento del emprendimiento en el país permite que la profesión se abra a nuevos caminos de intervención, es sabido que, el Trabajo Social cada día debe reinventarse adaptándose a la dinámica de la realidad social la cual va en constante cambio, es así que este nuevo campo laboral para la profesión permite conocer y crear nuevas formas de intervención adaptando los conocimientos adquiridos durante el proceso académico a nuevos contextos sociales.

Existe la noción dentro de la sociedad que el Trabajo Social es el garante y protector de ésta ya que, busca encontrar el bienestar social, todo esto en relación con las políticas públicas, y en este aspecto, el equipo de investigación identifica que en Chile no existe una política pública determinada para el apoyo a emprendedores de escasos recursos, si bien existen diferentes programas de apoyo para estos, se presentan como programas de carácter subsidiario en donde se le entregan algunos recursos a las personas pero no las herramientas necesarias para poder surgir con los emprendimientos. En este sentido es que, el Trabajo Social debería tomar mayor protagonismo siendo capaz de crear políticas públicas que acojan las necesidades de los emprendedores, que cuentan con las ideas y capacidades para emprender pero carecen de recursos económicos y de educación financiera.

Actualmente la sociedad se enfrenta a continuos cambios, y es así que el emprendimiento cada día toma mayor relevancia como alternativa al mundo laboral, esto permite que las personas pueden generar sus propios recursos económicos de manera independiente y con todas aquellas ventajas que el emprendimiento posee. El Trabajo Social debe ser capaz de comprender este fenómeno, en el caso de esta investigación el profesional debe ser capaz de conocer las necesidades que los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza manifiestan, entregando apoyo y educación en torno al emprendimiento y todo lo relacionado a las microempresas.

Por otro lado la satisfacción usuaria es un aspecto con el que la profesión debe lidiar constantemente, ya que esta se basa en la subjetividad de cada persona y en la opinión del usuario que ha sido beneficiado, si este ha tenido una buena experiencia su satisfacción será mayor, en cambio si esta no ha sido bueno o se encuentra enfrentando un problema con la institución su percepción del servicio que se le ha entregado será evaluado de manera negativa, siendo clave la labor del Trabajador Social para que el usuario y usuaria se encuentre contento y satisfecho con el servicio recibido, y así continua participando para que su calidad de vida siga mejorando en base a su emprendimiento.

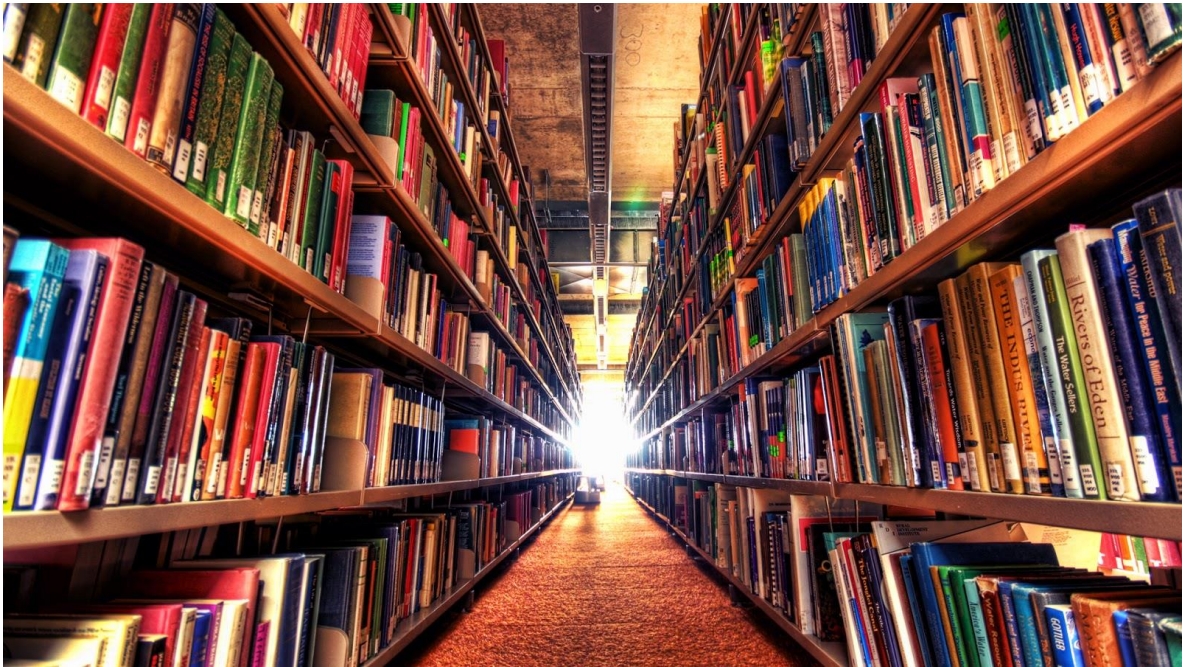
Los Trabajadores Sociales intervienen directamente la realidad social, esto es clave para poder ser los principales propulsores de políticas públicas que permitan fomentar el emprendimiento como superación de la pobreza en Chile, ya que si bien, como se mencionó anteriormente, existen programas desde el gobierno enfocados a la ayuda de emprendedores estos no son suficientes y no satisfacen la necesidad de sus participantes, ya que sólo cumplen una labor subsidiaria sin entregar mayores herramientas de educación a las personas para la mantención independiente de su microempresa en el tiempo.



Uno de los roles del Trabajo Social es el de gestionar redes de apoyo, este rol se cumple dentro de la institución ya que, el profesional es el encargado de generar vínculos de colaboración enfocados en el fortalecimiento de los negocios de los usuarios y usuarias, profundización del aprendizaje a través de la entrega de educación financiera y el apoyo en protección social y desarrollo en comunidad. El profesional es el principal gestor de que los grupos que surgen dentro de Fondo Esperanza tengan una adecuada relación entre sus miembros fomentando la confianza y el compañerismo entre los socios de cada Banco Comunal – Solidario

Es importante para el Trabajo Social que se generen este tipo de registros y de investigaciones que permiten enriquecer el rol profesional, el hecho de conocer la realidad de los socios y socias de Fondo Esperanza, en este caso específico del sector de Playa Ancha, Valparaíso, permite comprender la realidad por la que atraviesan las personas emprendedoras, que las lleva a realizar este tipo de trabajo y como este les ha permitido surgir. El poder plasmar el conocimiento adquirido durante la investigación permite generar una estabilidad en la búsqueda constante del bienestar social a la vez que se presenta como un documento de apoyo para la profesión en cuanto a esta área de intervención que irá tomando mayor relevancia en cuanto el emprendimiento siga creciendo.

Bibliografía



1. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES:

- ✓ Fondo Esperanza. Malla Curricular. Cuadernillo 18, Redes y Asociatividad.
- ✓ Fondo Esperanza. Malla Curricular. Módulo 18, Redes de Nuestro Entorno.

2. LIBROS:

- ✓ Cáceres, M y García, R. Fuentes de Rigor en la Investigación Cualitativa. Universidad de Cienfuegos, Cuba.
- ✓ Covey, S. (2003) Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva. III Edición. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- ✓ Hernández P. (2011) . *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México
- ✓ Hernández S, Roberto (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. McGraw- Hill Interamericana. México
- ✓ Pasten C. Fernando: *Elaboración de Diagnósticos Sociales con la utilización de técnicas cualitativas de investigación*. EDEVAL, Valparaíso, 2000
- ✓ Salinas, D. ¿A cuántos y a quienes preguntar? Ediciones universidad de Valparaíso, Valparaíso, 2010.

3. RECURSOS DE INTERNET:

- ✓ Aguilar, J. Programa de crédito con fondos de garantía conjuntos. Sector de la micro y pequeña empresa. En *Proposiciones Vol.23*. Santiago de Chile: Ediciones SUR, 1993. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=470> Visitada en Mayo de 2016.
- ✓ Benavente, R. Microempresa y asociatividad. En *Proposiciones Vol.23*. Santiago de Chile: Ediciones SUR, 1993. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=764> visitada en mayo de 2016.
- ✓ Blanco Richard, E. R. (2006) Influencia de la Legislación en la Información Medioambiental Suministrada por las Empresas. Un Estudio Regional. Tesis Doctoral Disponible en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/erbr/> Visitada en Mayo de 2016.
- ✓ CORRENT Desarrollo Personal <http://articulos.corentt.com/autoconfianza/> visitada en Mayo de 2016.
- ✓ Desarrollo humano visitada en mayo de 2016 <http://hdr.undp.org/es/content/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-desarrollo-humano>
- ✓ Diccionario de la Real Academia Española. Edición del Tricentenario, <http://dle.rae.es/?id=Esj9hsT> visitada en Mayo de 2016.

- ✓ Evaluación Educativa Blog:
<https://mariae22.wordpress.com/2009/05/02/tecnicas-de-analisis/>
- ✓ Fondo Esperanza www.fondoesperanza.cl/somos/ Visitada en Junio de 2016
- ✓ Fondo Esperanza: www.fondoesperanza.cl/oficinas/oficina-valparaíso/
- ✓ Formicella, M. El concepto del emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Pág. 3. Disponible en http://anterior.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf visitada en Mayo de 2016.
- ✓ González, C. Gálvez, E. (2008). Modelo de Emprendimiento en Red. Revista Latinoamericana de Administración, Vol.40. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71612100003> visitada en Mayo de 2016.
- ✓ Jahan, S. (2015) *Informe sobre Desarrollo Humano, Trabajo al servicio del desarrollo humano*. PNUD. Página 1. Disponible en <http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/desarrollohumano/2015%20Human%20Development%20Report%20Overview%20-%20ES.pdf>
- ✓ La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada <http://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada>
- ✓ Márquez, M. *El desarrollo humano desde la perspectiva integral y su proyección mundial*. Capítulo 2. Disponible en <http://www.yorku.ca/ishd/CUBA.LIBRO.06/DEL/CAPITULO2.pdf>
- ✓ Martínez, V. (2004) Trabajo en y con las Redes. Postítulo en Intervención con Familias en Extrema Pobreza. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile, Chile. Pág. 8 Disponible en: <http://es.slideshare.net/SOCIOLOGA/el-trabajo-en-y-con-las-redes> visitado en Mayo de 2016
- ✓ Messina, G. Modelos de Formación en las Microempresas: en Busca de una Tipología. Informe de evaluación del Proyecto de Formación Empresarial CID (programa de promoción de microempresas para jóvenes, componente de capacitación, Perú), documento de trabajo, UNESCO, Santiago, 1999.
- ✓ Metodología de la Investigación <http://metodologia02.blogspot.cl/p/tipos-de-muestreo.html> visitada el 25 de abril de 2016.
- ✓ Ministerio de Economía, Fomento y Turismo: <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2016/02/Informe-de-resultados-el-microemprendedor-en-Chile.pdf> visitada en Mayo de 2016

- ✓ Noreña, Ana Lucía y Otros. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Chía, Colombia. 2012. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- ✓ Orrego, C. La Fenomenología y el Emprendimiento. Revista Científica Pensamiento y Gestión. Vol. 27. (2009) Medellín, Colombia. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/848/4959> visitada en Mayo de 2016.
- ✓ Rey, M. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- ✓ <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> visitado en Junio de 2016
- ✓ Servicio de Impuestos Internos http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/microempresas.pdf visitada en Mayo de 2016
- ✓ Toledo, U. (2001) La Construcción de un Ideal – Tipo de la Vida Social. Cinta de Moebio, Diciembre, N°1. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile, Chile. Disponible en <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/12/toledo.htm> Visitado en Mayo de 2016
- ✓ Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología- Científica.com. Agosto 26 de 2002. Visitada en junio de 2016. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>

4. REVISTAS:

- ✓ Estela, C, et al. La calidad del servicio de un centro de información. Revista La Calidad del Servicio de un Centro de Información. Instituto Tecnológico de Aguas Caliente, Departamento de Ciencias Económico Administrativas.
- ✓ López, R y Deslauriers, J. La Entrevista Cualitativa como Técnica para la Investigación en Trabajo Social. Revista N°61, Junio de 2011.

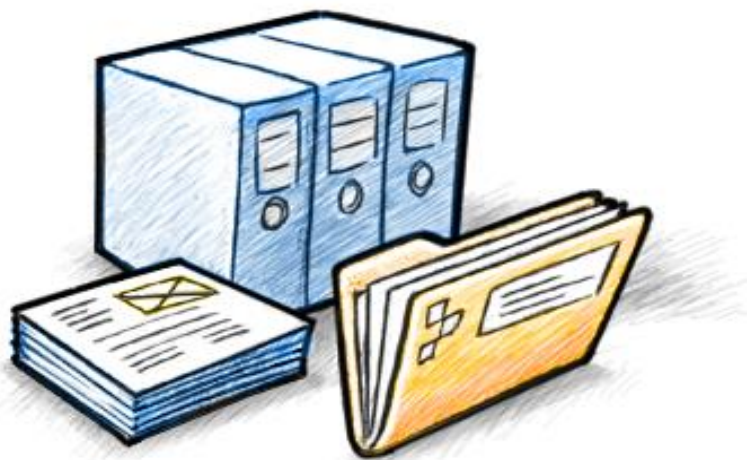
5. TESIS:

- ✓ Alfaro, A. Levaggi, K. (2009) Situación Social de la Microempresa: Sus Dimensiones Laborales y Sicosociales como Condicionantes del Éxito o Fracaso de las Microempresarias en la Comuna de Valparaíso. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.



- ✓ Dedes, E. (2005) Aplicación de un Modelo de Planificación Estratégica a la Gestión de Recursos Humanos de la Atención Primaria de Salud de la Comuna de Quillota. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile.
- ✓ Leiva, V. (2010) Fondo Esperanza y Microempresa: Una Valoración desde el Enfoque Iluminativo. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso, Chile.
- ✓ Marchant, C. (2006) *“Trabajo Social Comunitario: análisis Teórico, Conceptual y Metodológico”* Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile

Anexos:



1. MATRIZ DE RELATOS SEGÚN OBJETIVO:

La presente matriz se realiza para generar un orden en cuanto a los relatos entregados en las entrevistas focalizadas aplicadas a los socios y socias de Fondo Esperanza, la entrevista semiestructurada realizada a la asesora de Bancos Comunes de Playa Ancha y el Focus Group, estos relatos fueron ordenados de acuerdo a lo manifestado acorde a cada objetivo específico de la investigación.

Pregunta de investigación: <i>¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y usuarias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha sobre el servicio entregado?</i>	
Objetivo General: <i>Conocer la percepción que tienen los y las usuarios del sector de Playa Ancha respecto del servicio entregado por Fondo Esperanza, oficina Valparaíso.</i>	
Objetivos Específicos	Relato asociado
Objetivo Específico N°1 <i>Caracterizar a los sujetos de investigación</i>	<p><i>“Antes de fondo esperanza yo solo era dueña de casa y me dedicaba a criar a mis hijos, que recién tienen 12 y 17... mis ingresos mensuales con el emprendimiento son más o menos 220 mil pesos, pero eso es relativo, si, es relativo mensual. Mi marido es vendedor de respuestas de autos” (Entrevista N°1)</i></p> <p><i>“Este año trabaje hartito y ahora tengo que hacer unas chaquetas porque hago chaquetas para los buques, para los mercantes... A Veces hago trabajos grandes...treientos mil pesos de ganancia... Mi marido a veces me dice que me retire porque a veces el igual trabaja hartito ...” (Entrevista N°2)</i></p> <p><i>“La mayoría vive por acá , de casi toda la calle uno ... que la calle uno es para abajo y para arriba , entonces abajo hay como ocho socios y pa arriba como diez y los otros socios antes Vivian acá pero se fueron pa curauma y vienen a la reunión el día miércoles , les gusta venir para acá...”(Entrevista N°2)</i></p> <p><i>“Yo hace diecisiete años quede viuda con seis hijos y de ahí entre al mundo laboral y empecé a trabajar y en todo ese tiempo atropellaron a mi hija y me tuve que retirar de mi trabajo y hace seis años me hice cargo de tres nietas por abandono de su mamá y su</i></p>

papá ... son hijas de un hijo ... así que tuve que retirarme del trabajo para restar cien por ciento con ella y hace tres años encontré un trabajo que andaba buscando que me acomodara con el colegio de ellas... gano muy poco ... ciento veinte lucas cuidando a la abuelita... Ya ciento veinte , treinta por otro y ahí voy sumando ... Con lo que yo hago acá me hago trescientos , cuatrocientos acá , aparte lo que yo gano como sueldo y la plata que cobro en la municipalidad , la de mis hijos ...”(Entrevista N°3)

“El hecho de ser dueña de casa es un trabajo, no remunerado, pero es un trabajo...” (Entrevista N°3)

“Mi marido trabaja en la construcción... Yo estoy ganando más o menos como un sueldo mínimo, por ejemplo me ganó una \$300.000 al mes, ahí sacó mi plata lo semanal y van quedando para mí un sueldo mínimo... yo vivo con mi marido y tengo una hija que actualmente ella vive acá en mi casa, mi nieto y mi yerno.” (Entrevista N°4)

“Nunca he tenido jefe en verdad, antes trabajaba en construcción y aquí vivo yo, mi señora, mi hijo y mis suegros pero ellos viven en otra casa pero en el mismo terreno” (Entrevista N°5)

“La mayoría siempre es la mujer la que lleva las cosas, la emprendedora, la que tira para arriba” (Entrevista N°5)

“Antes era ejecutiva comercial, yo estudié ingeniería comercial” (Entrevista N°6)

“Saqué una ingeniería en prevención, con mi ex marido tenemos una empresa de construcción de obras menores y mueblería, llevamos como 3 – 4 años con eso... siempre con la fundación me doy vuelta, como sacamos préstamos invertía en mi casa, porque nosotros mismo somos constructor,

	<p><i>levantamos la casa completa igual quedan detalles pero es nuestra casa, es de dos pisos es grande la casa entonces todo eso lo sacamos con la fundación y toda la plata que nos den dividimos en el negocio y la otra mitad para la casa para poder surgir.”</i> (Entrevista N°7)</p>
<p>Objetivo Específico N°2 Identificar los problemas que los socios y socias de fondo esperanza del sector de Playa Ancha argumentan para solicitar las prestaciones de la institución</p>	<p><i>“Pero fondo esperanza me ha ayudado un montón para yo tener otra entrada, aparte de la que tiene mi marido,..., no podía yo trabajar ni hacer nada porque me complicaba yo soy sola, no tengo familia cerca, así que me complico... El emprendimiento me sirve para tener una entrada extra”</i> (Entrevista N°1)</p> <p><i>“Fondo esperanza me ha ayudado a resolver mis problemas de ingresos económicos porque no tiene muchos problemas para aceptar a la gente e igual aceptan todos los emprendimientos que uno tenga, no son cuestionables ni nada, entonces así de apoco va surgiendo,... a mi fondo esperanza me ha ayudado mucho en lo económico, gracias a dios, no es que soy millonaria pero me ayuda harto, si, sobre todo cuando eeeh, he tenido emergencias y todo esto, siempre saco una manito de ahí.”</i> (Entrevista N°1)</p> <p><i>“Como yo soy dueña de casa pasaba acá y no salía mucho, entonces ahora me distraigo en las reuniones y he conocido más gente... mis días son inestables, entonces un día puedo trabajar y otro no... Ser emprendedora tiene la ventaja de que uno puede hacerse su propio horario y ser su propio jefe, nadie me está presionando”</i> (Entrevista N°1)</p> <p><i>“Yo pucha mi negocio igual es como re poco porque la lana como que igual era cara entonces no salía mucho así que ... bueno ya me largue y fui a la reunión po y la primera reunión la empezamos hacer en una casa y éramos ocho”</i> (Entrevista N°2)</p>

“Yo entré a Fondo Esperanza por motivos económicos por lo mismo me vine de Talcahuano, porque a mi marido en la pega le dejaron el sueldo a la mitad de lo que ganaba y nos vinimos a vivir para acá y el siguió trabajando allá po y yo llegue a vivir a dos piezas con mis hijos chicos. Me puse a trabajar de nana y después me quise meter al grupo por la parte económica... porque a mi igual me faltaban las moneditas pa comprar la lana pa vender y para eso entre para tener otra entrada de dinero y empezar a surgir... Yo encuentro que en Fondo Esperanza he surgido harto” (Entrevista N°2)

“Cuido una abuelita que tiene alzhéimer pero ahora el quince me voy a retirar por salud y ahí Fondo Esperanza ha sido importante por el tema de los préstamos... Yo quedé viuda y no había otra opción, trabajaba y mi pensión de viudez me duró un año y con 6 hijos imagínate, había que trabajar, trabajaba y de hecho sigo trabajando” (Entrevista N°3)

“Pero me ha servido a mí porque yo soy una persona muy depresiva qué ha pasado por muchas situaciones, a mí se me murieron mis papás mi mamá, y esto me ha servido mucho porque interactúo con gente voy a vender le conversó me río lo pasó bien, voy a la reunión tengo un grupo muy bueno a nosotros ahora nos atiende la señorita Gaby ella nos atiende muy buena asesora” (Entrevista N°4)

“Porque es un apoyo económico para el emprendimiento por su puesto, por esa razón y porque son más baratos los créditos en fondo esperanza que en un banco... entré a Fondo Esperanza... Por recursos, para tener algo estable, y para aprender porque me gustan mucho los cursos que imparten en este ciclo, el ciclo anterior no tuvimos mucho tiempo de hacer módulos...” (Entrevista N°5)

“Yo soy experta en venta, soy ingeniera entonces yo estoy aquí porque se me gastaron las cadera y tuve que operarme ponerme dos prótesis y me jubilaron, entonces aparte yo ya estaba aburrída de trabajar para otra persona y quería como descansar por una cosa de salud y una cosa psicológica yo ya no quería más” (Entrevista N°6)

“Llegó un momento dado que ya no me daba el cuero en trabajar en la feria, en trabajar en la casa, estaba estudiando, la casa, el marido, los hijos entonces ya me estaba matando demasiado así que me salí de la feria y entré a Fondo Esperanza...” (Entrevista N°7)

“A mí me motivo realmente a tener un emprendimiento” (Focus Group)

“Yo vendía estamos en una población nueva dentro de mi cerro en la Juan Pablo Segundo, resulta que ahí había una construcción del supermercado la parte de atrás entonces había una señora que le iba a vender panes y yo iba a todos los días dejar a mi hijo al colegio pasábamos por ahí yo la conocía Y me dice, estos hombres piden almuerzo y yo no doy abasto para cocinar y un día vine y yo preparé ese día almuerzo, fui a preguntar si quería. Terminé vendiendo 150 almuerzo diarios de ahí estábamos con mi cuñada y mi vecina me ayudaba... Así que un día ella me dice yo estoy en fondo Esperanza me empezó a comentar cómo era que habían reunión y que a uno le hacía un préstamo como microempresa los pagos que se tenían que dar y todo entonces yo ahí lo pensé primero y cuando hubo un cupo me integré” (Focus Group)

“Mi local es producto de un accidente y un accidente me enferme trabajaba en concesión de casino y me dio una enfermedad que no puede trabajar más, estuve 6 meses postrada, toda la vida he sido

	<p>autosuficiente entonces cuando me mejore relativamente en mi casa tengo hice una venta de garaje” (Focus Group)</p>
<p>Objetivo Específico N°3 Identificar las percepciones de los y las socias de Fondo Esperanza sector Playa Ancha con respecto al servicio entregado por la institución</p>	<p>“De Fondo Esperanza solo he accedido a los microcréditos y las charlas educativas, que siempre nos mandan a hacer, ... la señorita Gabriela barros, que ella ha estado hora harto, porque nos han cambiado harto también, la otra asesora era igual buena pero a veces no nos entregaba toda la información que ahora la señorita Gabriela nos ha dado, igual nos ha ayudado porque hemos estado cerca más tiempo, porque igual es complicado estar en fondo esperanza, porque por ejemplo antes cuando fallecía un socio todos nosotros teníamos que pagar, porque es un banco solidario, o sea la co avalidad, todos nos co avalamos, y cuando una persona no paga todos tenemos que pagar, y nos ha pasado eso, pero nuestro banco ha resistido a todo esto.” (Entrevista N°1)</p> <p>“Las charlas de educación me han ayudado porque nos enseñan dentro de las reuniones que nosotros tenemos, ahí nos orientan a que uno tiene que guardar y como usar el dinero, esa es la única actividad que he hecho aparte de los microcréditos.” (Entrevista N°1)</p> <p>“A Fondo Esperanza siempre le hemos reclamado de que cuando las personas quedan debiendo no se hace nada legal para que ellos paguen, eso tenemos que hacerlo nosotros mismos y perder tiempo y eso es una cosa que a veces uno no tiene para este tipo de cosas y siendo que las personas le quedan debiendo tanto al banco de uno como al fondo esperanza y por eso que se reclama esto... también tuvimos la experiencia de ser incubadoras, cuando traen personas de otro lado, bueno el primer tiempo que ellos estuvieron que fue como un ciclo, estuvieron re bien, pagaron todo bien , porque ellos como</p>

incubadora no pertenecen a nuestro banco, están como ahí pero no son, después nosotros los aceptamos porque se portaron bien y cuando los aceptamos fueron recibieron la plata y no volvieron más, no pagaron nada, y tuvimos que pagar nosotros todo eso” (Entrevista N°1)

“Yo estoy súper conforme con todo, agradezco harto de que la señorita Gabriela ha estado harto tiempo con nosotros, es apañadora con nosotros, lo más bueno de todo es ella, esperamos no la cambien, ya que lleva harto tiempo y no falta a las reuniones, eso es importante, nos tocó una asesora que no iba mucho a las reuniones o han tenido problemas y se han tenido que ir y así a veces quedamos solos. En todos estos años igual hemos tenido hartos asesores, pero este último tiempo con la Gabriela hemos estado bien, antes de ella tuvimos muchos cambios, pero todo eso ya no.” (Entrevista N°1)

“Fondo esperanza me ha entregado harto. Nos ha ayudado harto... igual el banco que nosotros tenemos... nosotros llevamos nueve años... más porque nosotros nos vinimos así a brazos pelados de Talcahuano y me ha dado hartos frutos estar en el banco del fondo ... me ha dado hartos frutos ... me ha ayudado harto ... aparte igual soy la tesorera del banco entonces uh ... estoy feliz ahora y las reuniones son cada quince días y uh... deseamos que llegue el día de la reunión ... somos un banco muy bueno ... no nos complicamos con la coavalidad y el grupo de nosotros está dispuesto a ayudar porque somos antiguos po...” (Entrevista N°2)

“Me han ayudado harto... Estoy muy contenta en el grupo. Mi marido a veces me dice que me retire porque a veces el igual trabaja harto ... ahora está en los vilos llega el martes y yo tengo reunión los miércoles y él me dice que no estoy con él y yo le digo

que es sagrado porque gracias a eso tenemos lo que tenemos ... me tienen que sacar muerta de acá... como persona me ha ayudado mucho he crecido harto en las dos partes porque yo igual antes era cohibida me daba vergüenza hablar en público y todo eso ya me ha ayudado a sacar todo lo que tenía guardado porque era como súper calladita...no le tengo mucho reclamo a Fondo Esperanza lo único nomas que nos podrían depositarnos en la cuenta porque igual han asaltado a socias cuando se han ido a pagar y a mí me han asaltado varias veces no con la cuestión del fondo pero me da miedo...” (Entrevista N°2)

“Y bueno la verdad de las cosas es que Fondo Esperanza me ha servido un monto como apoyo porque cada tres o cuatro meses uno sabe que va poder recibir ese préstamo y yo me esfuerzo un montón para poder pagar ... Pero creo que Fondo Esperanza me ha apoyado mucho no se a las demás pero yo creo que a todas porque todas tienen un fin... además yo estoy muy conforme ... nos tratan bien cuando vamos a firmar ... tenemos una buena asesora... pero una vez tuvimos un problema con una socia que no quiso pagar... en ese momento nos sentimos que Fondo esperanza no nos respaldaba ... eso sentimos y reclamamos que como Fondo Esperanza no nos apoyara en la cobranza , entonces y que otra cosa de Fondo Esperanza que también se reclamó y eso ... pero , no han cambiado las cosas po... nosotros nos gustaría sentirnos más apoyado por Fondo Esperanza en el sentido que la gente que no paga ... que ellos se hagan más presente en eso ...” (Entrevista N°3)

“Para mí ha sido enriquecedora para mi persona estar ahí sí en ese banco.” (Entrevista N°4)

“A mí fondo esperanza me ayudado mucho emocionalmente y económicamente, y la gente que está ahí en la institución es un gente que te llega a dar gusto ir a firmar que te vean ya se conoce uno entre todas a la Loretito que trabaja la oficina que te atiende tan re bien... es gratificante ver cómo la gente surge con este proyecto tan bonito que se llama Fondo Esperanza que nos une como familia nosotras vamos a reunión y somos familia yo las quiero a todas como iguales... yo no tengo ningún problema tengo muy buena experiencia de Fondo Esperanza... Lo que no me gusta es que a veces queremos dar la oportunidad a la gente y la gente te deja mal, eso es lo que no me gusta que debemos darle la oportunidad a otras personas queremos ayudarle pero la gente te paga mal se demoran en pagar, tenía que andar buscándolas hay que pagar la cuota, pero eso no me gusta pero de Fondo Esperanza no tengo nada malo que decir...” (Entrevista N°4)

“Pero sí, es bonito la relación con la asesora es buena, si es muy buena, ella es muy amorosa, la que tenemos ahora hay con otras que hemos pasado rabias que ya se han ido de la institución pero la Gabriela es un amor de persona, saluda, conversamos, nos reímos con ella y le aprovechamos de venderle el matute de uno todo lo que lleva uno... me ayuda a salir adelante a luchar y más que nada salir de la depresión en la que estaba a interactuar con la gente a conversar qué es lo que más me gusta. Qué bueno que se pueda tomar esta oportunidad más allá de ganar plata para poder estar mejor...” (Entrevista N°4)

“Yo he estado en 2 bancos comunales, en el anterior que fue tuvimos muy mala experiencia porque nos defraudaron muchas social tuvimos que pagar mucho de otras personas fue así caótico, como Grupo era bueno rescataron lo que pudieron rescatar y nos

inyectaron como incubadora en otro grupo y ese grupo en el que estoy ahora qué es triunfador es súper sólido y la gente es cómo uno puede estar tranquila porque se maneja muy bien y hace muy buenos filtros y no entra cualquiera...” (Entrevista N°6)

“Pero el apoyo de la fundación ha sido pero espectacular pude sacar mi carrera, mejora mi casa, mis estudios yo llevo poco tiempo separada, pude sacar mi ingeniería siempre con el apoyo las chiquillas y de Fondo Esperanza... Fondo Esperanza me ha ayudado mucho sobre todo en lo de ahora que soy ingeniero en prevención, la fundación me ayudó me apoyo, yo creo en la fundación, porque yo creo que es la base de la sociedad creer en lo que estoy participando” (Entrevista N°7)

“Porque yo encuentro que el sistema si bien no ayuda mucho pero también no es bueno el tema que yo dejé de pagar y yo quedó limpia porque a mí me van a pagar, entonces yo no le debo nada, no tenemos un respaldo de que la persona pasó a cobranza judicial no lo tenemos por mucho que se haga el trámite, ya hemos vivido la experiencia. Esa es lo malo de Fondo Esperanza es la falencia, pero aparte también hay tanta cosa buena que tiene Fondo Esperanza, como el compañerismo y compromiso.” (Focus Group)

“Sabes que la experiencia en el grupo, yo tuve la oportunidad de integrar un grupo, fui invitada y al comienzo la interacción es gravitante, linda, pero excelentes en el pago, en la organización, ahora yo presido el ciclo anterior y el de ahora, pero en esencia el efecto dominó que tiene Fondo Esperanza es fantástico, sé que tuvieron una mala experiencia al principio pero ya ahora está todo bien” (Focus Group)

“A mí por lo menos más allá de lo económico porque me ayudó a mí para mi persona, para poder mantenerme pero lo económico te da el respaldo pero te ayuda hacer de todo, a ser mejor persona, organizarte, a ser más independiente” (Focus Group)

“Yo por ejemplo soy cachurera y eso me ha dado muchas cosas ahora, ya estoy establecida, capitalizada y quiero ampliarme y todas esas cosas, pero eso significa ser cauteloso y todo se va conformando y eso me va ayudando aquí Fondo Esperanza” (Focus Group)

“A mí me sirve a mí me da a mí me da mucho” (Focus Group)

“Si tuviera que elegir sólo elegiríamos Fondo Esperanza, porque nos ha dado mucho” (Focus Group)

“Fondo Esperanza tiene una desventaja y es fuerte y nos perjudica porque fondo esperanza no hace nada con la gente que no paga hay mucha gente que deja de pagar respecto a la co-avalidad se aprovechan de eso... Pero Fondo Esperanza debería tener un tipo de sanción más judicial o algo así, nosotras y todas las que estamos acá le pedimos a Fondo Esperanza que al igual como nos ayuda en el tema de crédito, nos den un apoyo más concreto, un apoyo judicial de parte de Fondo Esperanza cómo funcionan los bancos.” (Focus Group)