



## **“MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA: UNA PROPUESTA DE INSERCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL”**

**Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al  
Título Profesional de Asistente Social.**

**Institución Patrocinante:  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.**

**Profesora Guía:** Sra. Marta Bustos Díaz.

**Asesora Metodológica:** Sra. Patricia Castañeda Meneses

**Equipo Seminarista:** Carolin Gissele Gálvez Valenzuela  
Evelyn Viviana Olmos Leiva

Universidad de Valparaíso  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

2005





REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE  
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 26 de diciembre del 2005.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA UNA PROPUESTA DE INSERCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL”**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **CAROLIN GÁLVEZ VALENZUELA y EVELYN OLMOS LEIVA** incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**.

  
**MARTA BUSTOS DIAZ**  
**PROFESOR GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE  
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 26 de diciembre del 2005.

**SEÑOR DECANO:**

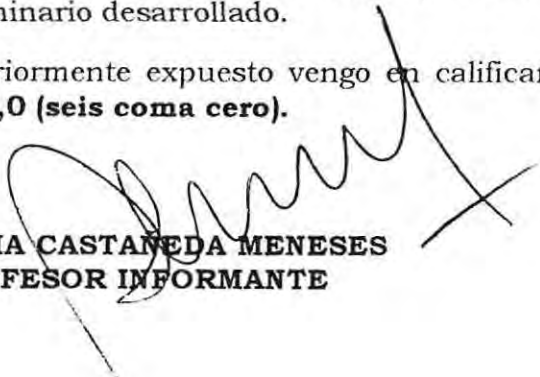
En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpla con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA UNA PROPUESTA DE INSERCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL”**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **CAROLIN GÁLVEZ VALENZUELA y EVELYN OLMOS LEIVA** incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

Seminario de título desarrolla una experiencia académica de investigación y formulación de propuestas, relacionada con la temática de la pequeña y mediana empresa. El documento desarrolla un trabajo de reflexión y análisis laborioso en torno a una estrategia metodológica comprensiva que permite develar la dinámica de los colectivos empresarial y trabajador en el marco temático seleccionado. Asimismo configura un repertorio en torno a la oferta programática institucional destinada a las MYPES, avanzando en la búsqueda de oportunidades de inserción y desarrollo profesional en el marco temático analizado.

No obstante, las propuestas desarrolladas como corolario del análisis no logran resolver el desafío de visualizar nuevos espacios profesionales para Trabajo Social, en el marco de la pequeña y mediana empresa, dado el carácter genérico que poseen. Así entonces, queda en suspenso la resolución plena de la intención central de la experiencia de Seminario desarrollado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis coma cero)**.

  
**PATRICIA CASTAÑEDA MENESES**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y<sup>o</sup>  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE

28 de diciembre, 2005. Día de los inocentes =D

Ahora con mucha alegría puedo decir que he terminado la universidad, soy una egresada y me contenta el haber terminado esta etapa con mi amiga Evelyn, mi parner, mi sister, con quien realizamos muchos trabajos en nuestra época universitaria, pero hicimos juntas nuestro seminario de Título ^^ . Quien pensaría que de una simple proposición en segundo año de universidad sería un hecho concreto a la hora de determinar tema, profesora e institución para efectuar nuestro seminario de Título. Evelyn pudimos concretar nuestra meta común juntas y me alegra el haber sido tu compañera de Tesis, pero por sobre todas las cosas ser tu amiga =D.

Primeramente quiero dar las gracias a Dios, colocar mi confianza en Él me impulsó a seguir hasta el final, tanto en mi formación universitaria como en el período de Seminario. Así mismo agradecerle por colocar a personas tan bellas en mi camino, quienes se merecen el triple de lo que me brindaron entre ellos quiero hacerlos notar: mis amigas de universidad con las cuales desde primer año pasamos momentos tristes y alegres, fueron un gran apoyo Silvana, Daisy, Karen, Mona, Jenny, Evelyn, estos cinco años que compartimos fueron memorables y no puedo olvidar que ustedes fueron mi pañuelo de lágrimas y también mis porristas en momentos importantes de la vida, a pesar tener un pensamiento diferente y no carretear con ustedes jajajajaja....

Manolito, Pedrito, José y Tía Maggy su disponibilidad y también apoyo no se debe desmerecer, ustedes son valiosísimos para nosotros los/as alumnos/as ¡qué haríamos sin su ayuda?, mi corazón desea lo mejor para ustedes quienes muchas veces trabajan un poquito más por nosotros, la mejor de las suertes para ustedes =).

Paloma y Jacqueline las secretarías que tuvieron que aguantarnos todo el año, tampoco puedo dejar de mencionarlas, admirable paciencia para aguantarme este año, no sólo por la Tesis, sino que también por las ayudantías. Ya veía que me daban un puñete por lo hostigante que era. De verdad quiero darles las gracias, ustedes fueron un gran apoyo para nosotras en la gestión de nuestra labor en la escuela.

A mis profesoras, Sra. Marta Bustos y Patricia Castañeda no se imaginan la alegría que me da de tutearlas ahora porque seremos colegas... jijiji... bromita, para mí fue muy valioso estar con dos docentes que se caracterizaban no sólo por poseer conocimientos en temas en los que se destacaban, sino su disponibilidad, paciencia y tiempo dedicado para proporcionarnos las herramientas que nos ayudarían en este proceso. Puedo decir que con ambas aprendí mucho, me hicieron ejercitar mis neuronas de una manera que ahora ya están

hasta con músculos de todo lo que tuvieron que pensar. Gracias Profesoras por apoyarnos pese a todas las responsabilidades y exigencias que tenían.

Marcela del Real, si no te nombro me condeno, porque eres una de las personas que nos ayudo más de la cuenta, muchas gracias por los consejos prácticos y las asesorías en cuanto a metodología y estructura de la Tesis, fuiste uno de los pilares que nos ayudo a luchar con el Seminario.

A mis amigos de la iglesia, y también a mi iglesia "Asamblea de Dios" quienes estuvieron orando por mí para entrar en la universidad y para que me mantuviera en ella =p, a mis amigas y amigos que me alentaban a seguir, especialmente a ti Marcela Castro que me daba ánimo cuando comenzaba a guatear. También aquellos que se me quedan en el tintero, amigos de otras iglesias que sé que se acordaron hartas veces de mí, que Dios les bendiga y también les ayude a finalizar sus estudios, no pierdan la fe jajaja.

Sra. Susana, Alicia, Nélida, y Carolina mis preferidas en el Hospital van Büren con quienes establecí un lazo muy hermoso en mis tiempos de práctica y hasta la fecha, gracias por su preocupación y por brindarme su ayuda no sólo en mis estudios, sino que también a mi familia, las quiero mucho y estaré siempre para ustedes =).

Cómo dice un dicho lo último se deja para el final, y mis últimos agradecimientos van para aquellas personas que me han apoyado desde que era una carolin bebe, ya saben quienes son: Mamita hermosa que sería de mí si no me retarás y me apoyarás para alcanzar las metas que me he propuesto y para afrontar las dificultades, eres lo más bello TE AMO, has dado todo para que yo pudiera ser una profesional una persona con valores, estaré eternamente agradecida de ti mamá ^-^. También de mis abuelos, mis tíos y a las personas que si bien no eran mis parientes siempre estuvieron pendiente de mí para brindarme su apoyo cuando lo necesitaba y cuando no =p, su preocupación no es desmerecida y sé que serán recompensados desde el cielo. A ti Patricio, mi niño lindo que me animaste y me acompañaste cuando estaba terminado el Seminario, tus palabras, tu compañía me permitieron no quedarme dormida y además a concluir este proceso, me alegra el finalizarlo contigo mi amor.

Y por último a aquellos anónimos amigos y personas que se me pudieron quedar en el tintero, pero que saben quienes son, muchas gracias, los quiero

Dedico este trabajo a mi madre y a mi hermano Pablo, mi familia, los amo mucho.

Carolin Gálvez V.

*Se ha cerrado una nueva etapa...en la cual no estuve sola como siempre y gracias a Dios pude contar con el apoyo de un sinnúmero de personas, entre ellas mi familia, quienes me brindaron la oportunidad de estudios superiores como también el de incentivar me frente a los grandes desafíos de mi vida. Por ello, mis más sinceros agradecimientos y pedirles que me sigan apoyando en esta nueva etapa de mi vida, donde sin duda, requeriré de todos sus consejos y cariño.*

*Un gran actor presente en esta etapa es Él, Dios, quien me ha dado la fortaleza, constancia y la seguridad de que cada día se pueden lograr grandes cosas, siempre y cuando se esté obrando en busca del bien. Entre esas grandes cosas, está el terminar con éxito esta gran etapa, que también con ayuda de un equipo docente, especialmente la profesora guía Sra. Marta Bustos Díaz quien con su acogida y disposición a compartir conocimientos, experiencias de vida hicieron de este proceso un grato momento de aprendizaje. También agradecer a la voluntad de la profesora Sra. Patricia Castañeda Meneses, quien acompañó y orientó durante este proceso a este equipo seminarista.*

*Es importantísimo mencionar al gran grupo de las "7", gran grupo de amigas, Daisy, Carolin, Silvana, Karen, Claudia, Jenny y Eve; asimismo agradecer a la Secretaria de Dirección Srta. Paloma López, Secretaria Académica Srta. Jacqueline Pérez, Pedro, José, Manolito y la "Tía Mayi" quienes también colaboraron para que este sueño se hiciese realidad.*

*Ahora en estas líneas quisiera dedicarlas en forma especial aquellas personas que me acompañaron, Abuelita Teresa, Tío Víctor, Tío Mario, quienes no estuvieron físicamente conmigo pero sé que desde la distancia están presente en estos momentos. Así también a aquellas amistades que hice en esa experiencia maravillosa de intercambio, Sally, Karina, Irasú, Rosa María, Daniel y Ventura, que desde la distancia también estuvieron manifestando su apoyo.*

*A mi compañera de tesis, gracias por haberme permitido trabajar contigo, sé que soy una persona difícil, pero aprendí mucho de ti, y sé que Dios te guarda grandes tesoros.*

*Y ahora, quisiera expresar lo feliz que me siento al terminar este proceso y terminarlo de esta forma, junto a ti, amor, compañero, pareja, amigo, Miguel, esta etapa hoy es distinta a cuando la inicié, pues ahora cuento con tu cariño y de los tuyos, gracias por apoyarme, soportarme y darme un espacio en tu vida. Ahora sé, que este nuevo camino que emprenderé no estaré sola pues cuento con tu cariño.*

*Nuevamente gracias, a todos quienes directa o indirectamente participaron de este proceso, familiares, amigos, microempresarios, trabajadores, compañeros de carrera, padrino, vecinos, a todos, sinceramente muchas gracias, y este logro también es vuestro.*



## ABSTRACT

### 1. Caracterización de la experiencia.

<b>Nombre del Seminario</b>	: "Micro y Pequeña Empresa una propuesta de inserción para el Trabajo Social".
<b>Equipo Seminarista</b>	: Carolin Gálvez Valenzuela. Evelyn Olmos Leiva.
<b>Institución Patrocinante</b>	: Escuela de Trabajo Social.
<b>Profesor Guía</b>	: Sra. Marta Bustos Díaz.
<b>Asesora Metodológica</b>	: Sra. Patricia Castañeda Meneses.
<b>Año Académico</b>	: 2005.

### 2. Diseño Metodológico.

#### A. Primer Momento: Diseño de Investigación.

- *Tipo de Investigación:* La Investigación se define como cualitativa, así como también exploratoria y descriptiva.
- *Objetivo de Investigación:* "Caracterizar las necesidades y problemáticas sociales que afectan a las pequeñas empresas de la quinta región a fin de vincularlas a oportunidades institucionales de apoyo y asesoría técnica y a oportunidades profesionales de Trabajo Social para abordarlas".

- *Estrategia e instrumentos de recolección de datos:*
  - a. Entrevista Semiestructurada.
  - b. Análisis Documental.

## **B. Segundo Momento: Diseño de una Propuesta.**

A partir de los resultados y hallazgos obtenidos en la investigación cualitativa, se procede a levantar una propuesta de intervención, con el fin de abordar las problemáticas detectadas en el sector MIPES. La propuesta está constituida por dos ejes temáticos:

**A) Abordando el Aspecto Social en las MIPES:** corresponde a servicios orientados al sector MIPE. Esta propuesta se construye a través de la descripción de los siguientes componentes: Servicio, Objetivo, Área, Materia y Descripción.

**B) Repertorio Institucional para insertar al Trabajo Social:** Propuesta destinada a identificar espacios de inserción laboral. Se construye a partir de los siguientes referentes: Institución, Programa/Proyecto y Descripción.

## **3. Informe de Investigación.**

De acuerdo a la información cualitativa obtenida a través de entrevistas y análisis de documentos y programas de instituciones públicas y privadas, en su calidad de evidencia de desempeño de la experiencia realizada, se construye el apartado que da cuenta de la investigación realizada, la que se estructura de la siguiente manera:

- I. Significado de la Experiencia:** Percepciones del empresariado y de los trabajadores respecto a los procesos vivenciados al introducirse en el mundo de las MIPES. Dentro de este acápite se desarrolla los siguientes puntos: Motivaciones y elección del rubro por parte del colectivo.
- II. Necesidades y Problemáticas en las MIPES:** Descripción de las necesidades Económicas y Sociales identificadas en el sector MIPE.
- III. Calidad de Trabajo en las MIPES:** En cuanto a la manifestación de éstos en el sector de las MIPES. Son describimos y analizados a partir de los siguientes referentes: Remuneraciones, Jornada de Trabajo, Contrato de Trabajo,

Protección Social, Seguridad del Trabajo, Recursos Humanos y Administración y Organización.

- IV. **Repertorio Institucional de apoyo al sector MIPE:** Descripción y Análisis de los diferentes servicios, programas y proyectos dirigidos hacia el sector MIPE por parte de instituciones públicas y privadas.
- V. **Trabajo Social y MIPES:** Se hace referencia a la percepción de los colectivos empresariado, trabajador/a y profesionales que se vinculan con el sector micro y pequeño empresarial en relación a la intervención o potencial participación del trabajador social en temas de las condiciones laborales, calidad de vida laboral, elaboración y ejecución de proyectos y otras actividades de gestión y capacitación para potenciar a las MIPES.

#### **4. Propuesta de Trabajo para intervenir en el sector de las MIPES.**

Corresponde a una propuesta orientada a abrir espacios de inserción laboral al Asistente Social. Al mismo tiempo, entregar las bases para intervenir en el sector MIPE a través de servicios orientados a mejorar su calidad de vida laboral. De esta forma identificamos dos propuestas:

- I. **PRIMERA PROPUESTA: “ABORDANDO EL ASPECTO SOCIAL EN LAS MIPES”:** Consiste en un proyecto de carácter social, dirigido a prestar servicios en el área social y económica a las MIPES. Su finalidad es fomentar el Trabajo Decente, es decir, disminuir la situación de irregularidad y las condiciones laborales precarias en las que viven los trabajadores y las trabajadoras de este sector.
- II. **SEGUNDA PROPUESTA: “REPERTORIO INSTITUCIONAL PARA INSERTAR AL TRABAJO SOCIAL”:** Consiste en identificar y señalar las posibilidades de inserción profesional por medio de concursos, licitaciones de proyectos, dentro de la diversa gama de oferta programática que se encuentra vigente para la micro y pequeña empresa. Para ello, se elabora posteriormente una matriz donde se abordan aquellas organizaciones públicas y privadas que fomentan el desarrollo de la MIPES, siendo a la vez enfáticas en señalar aquellos espacios institucionales en que se puede participar.

**INDICE****1. ÍNDICE GENERAL.**

Contenido	Página
<i>Abstract</i>	
1. <i>Índice General</i>	1
2. <i>Índice de Cuadros</i>	3
3. <i>Índice de Gráficos</i>	3
<i>Introducción</i>	4
<b>CAPITULO 1: CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	7
• <i>Contexto Institucional: Escuela de Trabajo Social</i>	8
• <i>Contexto Macroeconómico</i>	11
• <i>Contexto de la micro y pequeña empresa en Chile</i>	19
<b>CAPITULO 2: MARCO DE REFERENCIA</b>	24
<i>Introducción a la Temática de las Micro y Pequeña Empresa</i>	25
1. <i>Trabajo, Sociedad y Vida Económica.</i>	26
2. <i>Trabajo Decente: Organización Internacional del Trabajo</i>	29
3. <i>El Desarrollo Económico y la Calidad de Vida en el Trabajo desde la Perspectiva del Trabajo Decente, OIT.</i>	32
4. <i>Impacto de la Globalización Económica en las Micro y Pequeñas Empresas.</i>	42
5. <i>Políticas Públicas para las MIPES.</i>	44
6. <i>Instituciones de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa de la V Región.</i>	51
7. <i>Trabajo Social y MIPES.</i>	63
<b>CAPITULO 3: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	66

<b>CAPITULO 4: INFORME DE INVESTIGACIÓN</b>	75
1. <i>Significado de la experiencia</i>	76
2. <i>Necesidades y Problemáticas en las MIPES</i>	82
3. <i>Calidad del Trabajo</i>	92
4. <i>Repertorio Institucional</i>	149
5. <i>Trabajo Social y MIPES</i>	164
<b>CAPITULO 5: PROPUESTA DE TRABAJO</b>	178
1. <i>Propuesta I: Abordando el Aspecto Social en las MIPES</i>	181
2. <i>Propuesta II: "Repertorio Institucional para Insertar al Trabajo Social"</i>	186
<b>CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES</b>	196
1. <i>Conclusiones</i>	197
2. <i>Reflexione Finales</i>	203
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	208
<b>ANEXOS</b>	212

## 2. ÍNDICE DE CUADROS.

Cuadro	Descripción	Página
<i>Cuadro N° 1</i>	Crecimiento y Empleo	12
<i>Cuadro N° 2</i>	Tamaño de empresa según número de trabajadores	20
<i>Cuadro N° 3</i>	Tamaño de empresa según ventas netas anuales	21
<i>Cuadro N° 4</i>	Síntesis Trabajo Decente	31
<i>Cuadro N° 5</i>	Escolaridad de los ocupados en la microempresa, según categoría ocupacional	37
<i>Cuadro N° 6</i>	Ingresos de los ocupados en la microempresa, según categoría ocupacional	37
<i>Cuadro N° 7</i>	Sistema de salud de los ocupados en la microempresa, según categoría ocupacional.	39

## 3. ÍNDICE GRÁFICOS.

<i>Gráfico N° 1</i>	Distribución por tamaño del número de empresa, de sus ventas y del empleo. En porcentajes.	41
---------------------	--	----

# ***Introducción***

## INTRODUCCIÓN

La micro y pequeña empresa representa una verdadera malla productiva que se extiende por todas las regiones, constituyendo el núcleo empresarial más importante desde el punto de vista de su volumen y del empleo que genera, alrededor de 632.379 establecimientos de micro y pequeña empresa y generan alrededor de 3 millones de empleos (incluido el empleo informal), aunque obviamente, su productividad es relativamente baja<sup>1</sup>.

Pese a su número y a su nivel de empleo, en conjunto no alcanzan a generar el 13%<sup>2</sup> de las ventas totales del país y participan muy marginalmente en las exportaciones, lo cual explica su precariedad económica, poniendo en riesgo su existencia y sus posibilidades de desarrollo y crecimiento.

Por otra parte, esta misma debilidad empuja el empleo hacia formas precarias y dificulta las condiciones de vida de los ocupados y sus familias. Es decir, lo que ocurre con la micro y pequeña empresa, afecta a la gran mayoría de los trabajadores del país, tanto en su entorno familiar, como laboral. Ante esta realidad se han levantado estudios, tendientes a identificar la calidad de trabajo en estos sectores económicos a fin de mejorar su situación.

Trabajo Social no se queda atrás y es por ello que el Seminario de Título que a continuación se expone corresponde a una investigación cualitativa en el sector de la micro y pequeña empresa, orientada a indagar en los aspectos de la calidad del trabajo. Así mismo, identificar oportunidades de inserción profesional dentro de este sector a través de una propuesta de trabajo concordante con los resultados desprendidos del estudio.

En este tenor, el Seminario de Título se estructura bajo el Diseño que guía una investigación Cualitativa, iniciándose con *Contexto de la Experiencia*, donde

---

<sup>1</sup> *La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, Gobierno de Chile, Comité de Fomento de la Micro y Mediana Empresa, Marzo 2003*

<sup>2</sup> *Desarrollo se escribe con PYME: El caso chileno: Desafío para el Crecimiento, David Bravo, Gustavo Crespi, Irma Gutiérrez, CEPAL, Universidad de Chile, Fundes.*

distinguimos el espacio académico correspondiente a la Escuela de Trabajo Social y el contexto Macroeconómico a fin exponer los fundamentos que encauzan nuestro Seminario de Título en el sector de la micro y pequeña empresa.

*El segundo capítulo* se redactan los referentes conceptuales que enmarcan guían la investigación. Este tejido teórico que se va hilando da un primer acercamiento a la temática de estudio, las MIPES, para finalizar con el nexo entre la temática central de estudio y la profesión.

Puesto que la Metodología que guía el presente seminario de Título corresponde a la Metodología Cualitativa, el *Capítulo tres se desarrolla el Diseño de Investigación*. Acá se definen los marcos metodológicos en que se insertan la investigación y la propuesta levantada a partir de los resultados obtenidos en el análisis de la información.

Se continua con el *Capítulo cuatro*, correspondiente al *Informe de investigación*. Corazón del estudio, que desmenuza y estructura la información recolectada a fin de darle una melodía concordante con el Diseño de Investigación.

Un quinto capítulo, es el levantamiento de dos propuestas. La primera referida a servicios tendientes a mejorar la calidad de vida laboral en las MIPES, y la segunda vinculada a las oportunidades de inserción laboral del Asistente Social en programas, proyectos entre otros orientados a intervenir el sector de las MIPES.

En el Sexto Capítulo se presentan las *Reflexiones y Conclusiones* del equipo seminarista, en relación a la experiencia realizada y su vinculación al Trabajo Social.

***Capítulo 1:  
Contexto de la  
Experiencia.***

## CONTEXTOS DE LA EXPERIENCIA

### 1.- CONTEXTO INSTITUCIONAL: ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.

#### 1.1 Reseña Histórica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso fue fundada el 28 de septiembre de 1945, constituyéndose como la primera escuela formadora de Asistentes Sociales con rango universitario de Chile, gracias al decreto N° 0999 que avala su creación y que, a su vez, determina su dependencia académica a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile<sup>3</sup>

“La dirección de la escuela, en ese entonces, estuvo a cargo de la Asistente Social y Pedagoga en Francés Sra. Luz Olgún de Sepúlveda, quien para desarrollar sus funciones contó con una jefe de Práctica, una secretaria y un cuerpo docente formado por profesores universitarios, Asistentes Sociales y otros profesionales”<sup>4</sup>. En sus inicios, la carrera tenía una duración de tres años, siendo requisitos exigidos para ingresar: Bachillerato o Sexto año de Humanidades, salud compatible con el desempeño de la profesión y acreditar antecedentes morales irreprochables<sup>5</sup>.

Se debe considerar que, debido a la fecha de su fundación, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, obtiene la sexta antigüedad a nivel nacional y se posesiona como una de las ocho Escuelas Fundacionales de la Profesión en Chile, que lideraron la formación profesional hasta el año 1981<sup>6</sup>.

De igual manera, “es también la primera Escuela a nivel regional, exclusividad que mantendrá hasta el año 1956, año de fundación de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Valparaíso. Desde ese año, ambas casas de Estudios

<sup>3</sup> Castañeda, Patricia y Salamé, Ana María. (2003) *Competencias Profesionales de los/as Asistentes Sociales titulados/as en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Tradición y Transformación. Informe de Investigación. Competencias Profesionales, Conceptos y Visiones en Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social N° 4.*

<sup>4</sup> Figueroa Silva, Angélica. (1976) “Evolución del Servicio Social Profesional en Chile durante el período comprendido entre los años 1925 y 1975”. Memoria de prueba para optar al título de Asistente Social. Universidad de Chile - Sede Valparaíso.

<sup>5</sup> Figueroa Silva, Angélica. Op. Cit. N° 14.

<sup>6</sup> Castañeda, Patricia y Salamé, Ana María. Op. Cit. N° 13.

Superiores compartirán, colaborativamente, el espacio regional en el desarrollo de sus actividades académicas y en la inserción laboral de sus profesionales”<sup>7</sup>.

Con motivo de la reforma que afectó al ámbito universitario en 1981, la Universidad de Chile – Sede Valparaíso pasa a constituirse en la Universidad de Valparaíso, la que funciona de manera autónoma.

El funcionamiento ininterrumpido de la Escuela de Trabajo Social, durante los años transcurridos a partir de su fundación, ha permitido la formación de un número importante de Asistentes Sociales, los que han logrado desempeñarse profesionalmente en contextos tanto regionales como nacionales.

**Número de Asistentes Sociales Titulados.**

<i>Universidad de Chile – Sede Valparaíso.</i>		<i>Universidad de Valparaíso.</i>	
▪ Año	▪ Cantidad de Titulados	▪ Año.	▪ Cantidad de Titulados
1948	16	1981	11
1949	18	1982	17
1950	16	1983	22
1951	5	1984	16
1952	3	1985	2
1953	4	1986	7
1954	10	1987	13
1955	7	1988	17
1956	0	1989	3
1957	7	1990	29
1958	9	1991	27
1959	17	1992	5
1960	11	1993	23
1961	5	1994	46
1962	17	1995	27
1963	4	1996	50
1964	17	1997	48
1965	11	1998	32
1966	14	1999	42
1967	31	2000	36
1968	14	2001	34
1969	26	2002	47
1970	17	2003	46
1971	28	2004	44
1972	70	2005	45
1973	44		
1974	7		
1975	31		
1976	37		

<sup>7</sup> Castañeda, Patricia y Salamé, Ana María. Op. Cit. Nº 15.

1977	30		
1978	29		
1979	32		
1980	3		
TOTAL	590	TOTAL	689

En las décadas anteriores a 1981, el número de titulados/as de la Escuela de Trabajo Social alcanzan un total de 590. Esta cifra se ve ampliamente acrecentada a partir de la creación de la Universidad de Valparaíso, donde el número de Asistentes Sociales formados/as en dicha Escuela también sufre un incremento a través del paso de los años.

En su evolución, la escuela de trabajo social en vistas de mejorar la calidad docente y formación profesional ha ido adecuando sus mallas curriculares de acuerdo a las nuevas realidades y exigencias sociales. Uno de los avances más notables se refiere a la incorporación de la asignatura de "Seminario de Tesis o Memoria" en el año 1975 (Decreto 1.772) promoviendo así a la sistematización y generación de conocimiento por parte de la profesión. Esta iniciativa se presenta como un espacio donde la profesión, y la escuela de Servicio Social interviene, adecuando metodologías, técnicas e instrumentos integrándolas a las nuevas manifestaciones de la realidad social, contribuyendo de esta manera a la creación de nuevas alternativas de especialización y empleabilidad.

## 2.- CONTEXTO MACROECONÓMICO.

Las sociedades humanas a través del tiempo para subsistir se han organizado en torno a la actividad productiva con diferentes sistemas de trabajo que han evolucionado a la par con el desarrollo de la cultura y de las aspiraciones de la sociedad.

La sociedad industrial dominante hoy en el mundo se organizó alrededor de la fábrica en diferentes tamaños y que han coexistido con el trabajo artesanal y el trabajo autónomo. El paso de la sociedad tradicional a la sociedad industrial genera profundos conflictos sociales que dieron origen a nuevas formas legales e institucionales para la gestión de lo social y la protección de los trabajadores que hacían pensar en la posibilidad de lograr una sociedad liberada de la necesidad y de un individuo protegido de los principales riesgos de la existencia.

No obstante, ello no ocurrió y desde los ochenta se hace evidente la aparición de nuevas condiciones en que se anidan nuevas formas de disfuncionamientos de la sociedad industrial.

Entre las nuevas condiciones, las comunicaciones emergen en el mundo, éste se globaliza, aumentan las expectativas de vida; los hombres y mujeres tienen nuevos cometidos, la organización laboral ordena el capital de manera diferente, las formas de empleo cambian.

En Chile el nuevo modelo económico neoliberal implica reducción del tamaño del Estado que reduce el recurso humano. Así también, la gran empresa se tecnifica operativa y administrativamente, los trabajadores requieren mayores especializaciones. Los trabajadores desempleados encuentran como alternativa el empleo en el sector de la microempresa.

## 2.1 EMPRESA Y DESARROLLO ECONÓMICO

El contexto económico general que atraviesan las micros y pequeñas empresas (MIPES) consideradas en el Estudio está configurado por dos factores: primero, los crecientes grados de apertura comercial y crecimiento económico durante la década de 1990, y segundo, el periodo de recesión desatado el año 1998. Esto, en términos prácticos, se tradujo en un primer momento de crecimiento sectorial basado en el crecimiento de la economía y en la expansión del consumo interno, para después caer en un periodo de profundo estancamiento, producto de la recesión económica y la mantención de la contracción del consumo.

Como se observa en las cifras presentadas a continuación, la economía nacional presentó un crecimiento sostenido durante gran parte de la década pasada, situación que se proyectó desde fines de los ochenta. Los altos niveles de crecimiento económico se expresan también en la reducción del desempleo llegando a tasas cercanas al 6% nacional. La crisis de 1998 se expresa en la disminución de los niveles de crecimiento, incluso con un periodo de recesión, con un aumento del desempleo y una reducción de la demanda interna, factores que, por otro lado, refuerzan la tendencia decreciente de la inflación enmarcada por las políticas monetarias y fiscales de la última década.

**CUADRO Nº 1**  
**Crecimiento y Empleo**

Año	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
PIB <sup>1</sup> (variación %)	12,3	7,0	5,7	10,6	7,4	6,6	3,2	- 1,0	4,4	2,8
IPC <sup>2</sup> (variación %)	12,7	12,2	8,9	8,2	6,6	6,1	5,1	3,3	3,8	3,6
Desocupación <sup>3</sup>	6,7	6,5	7,8	7,4	6,5	6,1	6,1	9,7	9,2	9,2

Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2003

Todo esto ha significado la marginación de una importante proporción de empresas del campo económico con efectos sociales y económicos significativos. Ejemplo paradigmático de esto es el aún reducido acceso al crédito y, por lo tanto, la reducida inserción de las MIPES en el mercado financiero, ya que éstas son consideradas por los bancos como casos de alto riesgo. Esto es percibido por los empresarios como una conducta discriminatoria hacia ellos, lo que viene a agudizar aún más la situación de crisis por la que atraviesa el sector. Sin embargo, como ya se ha dicho, del grupo de casos entrevistados se logra rescatar un sector que ha podido establecer un proceso de contracorriente económica que le ha permitido sobrellevar la crisis y enfrentar, hoy en día, de mejor forma la emergente etapa de recuperación, aunque esto, no ha significado liberarse de las exigencias que les imponen las instituciones financieras al momento de solicitar un crédito y del alto costo que éste tiene para la pequeña empresa.

Las condiciones que enmarcan el desarrollo de la economía, según las características ya mencionadas y las líneas que se proyectan hacia el futuro, plantean continuamente nuevos desafíos a las empresas en su proceso de adaptación al entorno que se resuelve, por una parte, en la configuración de modos particulares de gestión interna, tales como la organización del proceso productivo, los procesos decisionales al interior de las empresas y en las relaciones sociales que se estructuran y las definen; y por la otra, en el modo en que se relaciona con su entorno o ámbito externo, es decir, las formas de acceso al mercado, las estrategias de negociación con las instituciones financieras, el diálogo con el Estado y con otros empresarios. En otras palabras la gestión o administración de la empresa estará siempre en función de la relación que tenga ésta con su entorno, que se caracteriza por un permanente esfuerzo de adaptación a éste. Por lo tanto, entendemos que la visión que tiene el pequeño empresario de las relaciones laborales al interior de su empresa está también ligada a su experiencia y trayectoria económica, es decir, las diversas formas o estrategias para insertarse en el mercado. Junto con lo que podemos llamar, la trayectoria empresarial, elemento que contribuye en forma importante a la construcción de las visiones que el empresario tiene del hacer empresa, de las relaciones laborales y de los derechos laborales, están también lo que podemos llamar la cultura empresarial, es decir, un conjunto de principios, valores, prejuicios,

supuestos e hipótesis, que generan pautas de conducta empresarial y que definen lo correcto e incorrecto respecto de la gestión de la empresa.

Ante esta nueva lógica de hacer empresa, aparecen como verdaderas directrices de trabajo los Tratados de Libre Comercio, quienes no sólo facilitan el intercambio comercial sino que promueven estándares de calidad laboral que favorecen el enriquecimiento y las buenas prácticas dentro del mundo empresarial, considerando que el tema de derecho laboral no es cuestión aislada ni independiente para la mejora de la productividad. Por consiguiente, es necesario introducir brevemente, y dentro del contexto del estudio la importancia de los Tratados de Libre Comercio (TLC) para la potencialización de la división MIPES.

## **2.2 Nuevas exigencias a la empresa nacional en cuanto al Recurso Humano y Capacitación.**

Diversos estudios dan cuenta de que los Tratados de Libre Comercio (TLC), por sí solos, no ampliarían automáticamente el comercio exterior de Chile. Es necesario, afirman los expertos que el país sea capaz de triunfar sobre las nuevas exigencias de competitividad de mercados más sofisticados. Ya no es suficiente que el producto final tenga calidad sino que debe estar respaldado por un sistema de gestión de calidad total y permanente que no sólo dé evidencia del producto en su etapa final, sino que permita conocer al consumidor si realmente se resguardan las normativas de protección social y medio ambientales dentro de la empresa.

Además, los tratados facilitan la exportación, pero también la entrada de productos importados, lo que obliga a la industria chilena, a prepararse para competir internamente con nuevos productos. Incluso las empresas de Europa y Estados Unidos que se instalen en Chile vienen con nuevos estándares, con ventajas en la utilización de la tecnología, traen consigo un manejo moderno de las relaciones laborales y consideran a las personas como parte fundamental del desarrollo empresarial.

De ahí, que la importancia del recurso humano, lamentablemente en nuestro país cada vez los niveles de competencia laboral son más bajos, esto es especialmente evidente para los consumidores en los servicios y en el comercio. El fenómeno corresponde a la necesidad de los empresarios de disminuir costos de producción disminuyendo los costos laborales. Existe la creencia generalizada en el empresariado, y en algunos sectores del Gobierno, que competitividad es sinónimo de bajos precios. Esto contradice justamente lo que están persiguiendo los TLC. La necesidad de disminuir los costos laborales ha llevado a desarrollar iniciativas tales como outsourcing que libera al empresariado de las negociaciones salariales y permite que las empresas que han heredado las funciones externalizadas lo hagan con contratados. La mayor parte del contenido de la flexibilidad laboral que, según los empresarios, aún no existe en plenitud en Chile, se ha concentrado en la precarización de la fuerza de trabajo con jornadas más largas, nula capacitación y bajos salarios<sup>8</sup>

Según el estudio realizado por la Cámara Chilena de Comercio es significativo en este sentido. Algunas de sus conclusiones se resumen en que un profesional universitario chileno tiene el mismo nivel de comprensión de lectura que un trabajador sueco que no terminó su enseñanza secundaria. Así es el déficit que exhibe el contingente laboral local —desde el trabajador no calificado hasta el más alto ejecutivo— cuando se examinan sus competencias laborales más básicas, como interpretar y utilizar correctamente la información escrita que recibe en su fábrica u oficina: manuales, memos, instructivos (Obregón, 2003). Desde hace un año, la Corporación de Capacitación de la Cámara Chilena de Comercio y la Universidad de Viña del Mar están evaluando las habilidades básicas de los trabajadores de todos los segmentos de la pequeña y mediana empresa de la V Región, y los resultados que se conocen hasta hoy son preocupantes<sup>9</sup> en el contexto de los desafíos que enfrenta el país ante la explosiva apertura comercial que experimenta: desde los operativos hasta los gerentes generales de las mipyme chilenas ni siquiera tienen la habilidad óptima

---

<sup>8</sup> Al parecer, esto no ocurre sólo en Chile y corresponde a las necesidades del modelo en las economías de menores ingresos, puesto que constantemente se conoce de casos de precariedad extrema como la contenida en la noticia, expuesta públicamente por la CGT en Argentina, de que algunos grandes supermercados estarían exigiendo a las cajeras el uso de pañales para que no interrumpieran su trabajo con demasiadas visitas a los urinarios.

<sup>9</sup> Entre las empresas participantes se encuentran el Hotel Carrera, Pizza Hut, Citroën, Dole y Burger King.

para utilizar correctamente la información escrita que fluye diariamente en sus lugares de trabajo.<sup>10</sup>

A esta situación, se agrega los resultados del Primer Informe sobre el “Capital Humano en Chile” (Brunner y Elacqua, 2003), que considera que el capital humano de un país (las habilidades y capacidades de la gente) representa el 79% de su riqueza, indica que la población adulta en Chile sólo tiene 7.8 años de escolaridad en promedio, lo que ubica al país como poseyendo un moderado stock de capital humano (Nueva Zelanda tiene 11.5 años y Brasil 4.5) y que el ritmo de acumulación de stock ha sido tan lento que Chile necesitaría 40 años para alcanzar el actual nivel de Corea y más de 50 para equiparar a Nueva Zelanda. Lo más importante que destaca es la desigualdad en la distribución de la escolaridad, ya que la mitad de la fuerza de trabajo tiene un nivel educacional mínimo y sólo uno de cada tres trabajadores cuenta con enseñanza secundaria. Al año 2000 había en Chile más de 320 mil personas mayores de 20 años sin educación, 2 millones sin la básica completa y 3 millones sin la media completa.

Esto sucede, según el informe, porque hay una baja escolaridad en los hogares de ingresos pobres y medios y porque la gente de más edad tiene tasas de escolaridad muy inferiores a los jóvenes. Quienes completan la mayor cantidad de años de estudio son personas entre 25 y 34 años (11 años de clases), mientras que los evidencian menores tasas tienen más de 75 años (5 años de colegio). Sólo un 14% de la población adulta supera el umbral mínimo requerido para desempeñarse efizcamente en la sociedad, es decir, apenas dos de cada diez chilenos son capaces de integrar distintas fuentes de información para resolver problemas medianamente complejos.

Como en el país existe una creciente demanda de recursos calificados, la diferencia entre los salarios universitarios y secundarios es entre 2 o 4 veces a favor de los primeros, provocando una creciente polarización de los ingresos porque el mercado laboral premia la mayor escolarización y relega a ocupaciones menos productivas y peor remuneradas a los que tienen menos años de educación.

---

<sup>10</sup> Macarena Agüero, Sicóloga, Directora del Proyecto.

En resumen, y en palabras de los expertos Brunner y Elacqua (2003), *"todo esto hace que la calidad y desempeño de nuestro capital humano sean inadecuados para enfrentar los requerimientos de la globalización y más aún si se consideran las exigencias de los tratados de libre comercio con Europa, Corea y Estados Unidos"*

### **2.3. Nuevas exigencias a la empresa nacional en cuanto al Recurso Humano y Reforma Laboral.**

Introducir el rostro humano a la globalización ha sido para OIT una visión y una línea de trabajo de la mayor importancia. Desde el punto de vista sociolaboral, uno de los factores que permite un mejor desarrollo económico y social, es la efectividad de las normas laborales, que logren lo que el Director General de OIT, Juan Somavía, denominó en su memoria ante la 89ª Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra: la "governabilidad de la globalización".

Por consiguiente, y en resguardo de los convenios es que los temas laborales se incorporan como capítulo del TLC y están sujetos a normas de solución de controversias similares y equivalentes a las que se prevén para el tratamiento de los temas comerciales. Este es un paso conceptual trascendente en los debates sobre la materia.

La fundamentación del Gobierno de Chile para su inclusión, se debe al requerimiento de sus organizaciones sindicales y de la sociedad civil, y a la positiva experiencia previa del Acuerdo de Cooperación Laboral entre Canadá y Chile, con motivo de cuya discusión ya se había generado un amplio consenso político sobre el tema.

El principal resultado positivo en esta materia es que la única obligación reclamable ante un Panel Arbitral lo constituye el incumplimiento de la propia legislación laboral<sup>11</sup> y que se refiere a:

---

<sup>11</sup> "Una Parte no dejará de aplicar efectivamente su legislación laboral, a través de un curso de acción o inacción sostenido o recurrente, de una manera que afecte el comercio entre las Partes" Art. 18.2(1)(a)

- Libertad sindical
- Negociación colectiva
- Trabajo forzoso
- Trabajo infantil
- Condiciones de trabajo aceptables relativos a salarios mínimos, horas de trabajo y seguridad y salud ocupacional

El nivel del salario mínimo queda expresamente excluido de las obligaciones, las cuales sólo se refieren al cumplimiento de la normativa de salario mínimo vigente en cada país.

Dicho de otra forma, el tratado prevé como obligación que ninguna de las Partes dejará de cumplir con su propia normativa laboral como una forma de promover el comercio bilateral.

Como se enunciaba el cumplimiento de estas normas laborales ya ha sido asumido por Chile, en forma previa, al ratificar los convenios fundamentales de la OIT y al suscribir la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su Seguimiento de OIT, junto con la unanimidad de los países del planeta. Como contrapartida no se exige homologación normativa y por ende cada Parte conserva su autonomía de legislación y fiscalización.

### 3.- CONTEXTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CHILE

Muchos de los micros y pequeños empresarios no lo son por la opción de crear una empresa, sino por una realidad que los obliga a inventar algo para enfrentar una situación social y laboral crítica. Es la respuesta a la no existencia de otras oportunidades laborales y en que la microempresa o pequeña empresa aparece como la única salida; no es una alternativa deseada sino una necesidad<sup>12</sup>

Muchas veces, la microempresa es más bien el fruto de una problemática social, representando el único camino para individuos que por su edad (ejemplo, recién jubilados) u otra razón, la sociedad ya no les da empleo y deben ocupar sus ahorros en iniciativas que canalice sus aún vigentes fuerzas de trabajo.

Estos tipos de empresas son problemáticas y difíciles de sostener, según Patricio Jiménez, sobre todo, por lo que parece ser una crónica falta de recursos financieros, normalmente fruto de una mala planificación por un lado y del problema del crecimiento por otro. Además, de no tener acceso a una tecnología de avanzada que el permita producir costos competitivos.

Muchos opinan que son empresas sin futuro de crecimiento, que están condenadas a mantenerse a un nivel de actividad que apenas permite a sus propietarios sobrevivir o que, por ende, serán cerradas en cuanto sus dueños tengan la posibilidad de acceder a un buen empleo.

Otros ven el nacimiento de las microempresas una razón de tipo psicológico, ya que señalan que ellas son la manifestación del espíritu de independencia del ser humano, casi una manifestación de rebeldía ante el medio, a través del cual un individuo está dispuesta a fuertes sacrificios y a vivir siempre con problemas financieros, con tal de ser su propio patrón.

---

<sup>12</sup> González Raúl. (1997) "Las relaciones laborales al interior de las microempresas" , "Micro empresa y Asociatividad Valparaíso", Octubre , pp 63

Un planteamiento menos radical, señala que es la manifestación de una capacidad innata, de una vocación del individuo hacia la acción empresarial, que lo impulsa, aun a costa de fuertes restricciones, a iniciar una aventura en el mundo de los negocios.

### 3.1 Conceptualización de Micro y Pequeña Empresa

No existe un criterio único para definir o distinguir entre los diferentes tamaños de empresa: micro, pequeña, mediana o gran empresa. En Chile, se han utilizado diferentes criterios según el objetivo perseguido o necesidades de las instituciones en este tema. Entre estos criterios pueden mencionarse algunos tales como: número de trabajadores, inversión en activos fijos, nivel de ventas, o una combinación de estas variables.

Sin embargo, los dos criterios más utilizados para definir las empresas según su tamaño, son:

- \_ Número de trabajadores adscritos a la empresa
- \_ Monto de las ventas netas anuales

CUADRO N° 2

#### Tamaño de empresa según número de trabajadores

TAMAÑO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Micro Empresa	1 a 9 trabajadores
Pequeña Empresa	10 a 49 trabajadores
Mediana Empresa	50 a 199 trabajadores
Gran Empresa	Más de 200 trabajadores

Fuente: Departamento de Información Social de MIDEPLAN

## CUADRO N° 3

## Tamaño de empresa según ventas netas anuales

TAMAÑO DE LA EMPRESA	VALOR VENTAS NETAS ANUALES
Micro Empresa	DESDE UF 0 A UF 2.400
Pequeña Empresa	DESDE UF 2.401 A UF 25.000
Mediana Empresa	DESDE UF 25.001 A UF 100.000
Gran Empresa	DESDE UF 100.001

Fuente: Corfo

A partir de la libre y espontánea iniciativa de las personas, de miles de emprendedores, se ha ido generando a través del tiempo una gran masa de empresas, a lo largo de todo el país, la cual se caracteriza por su diversidad, tanto en lo que dice relación con su ubicación geográfica, como en su especificidad económica o productiva y también en su tamaño. Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, que se ubican en actividades que van desde la manufactura a los servicios y el comercio.

Esta suerte de dinámica espontánea, que parece caracterizar a la actividad emprendedora o empresarial, tanto en lo que se refiere al nacimiento de las empresas, como su posterior desenvolvimiento, parece dar cuenta o explicar el carácter marcadamente heterogéneo e inorgánico que presenta el tejido pequeño empresarial. En efecto, las pequeñas empresas han nacido y se desarrollan independientemente unas de otras, con sus propios objetivos, carentes de cualquier tipo de relaciones de encadenamientos o de algún tipo de asociatividad con objetivos de complementación para una mayor productividad o para facilitar el acceso a la tecnología, a la información, a la capacitación o a los mercados.

### 3.2 Las micro, pequeñas y medianas empresas en Chile<sup>13</sup>

Las empresas de menor tamaño representan más del 97% de todas las unidades productivas legalmente constituidas en el país y emplean alrededor del 55% de los trabajadores chilenos.

En el país funcionan aproximadamente un millón doscientas empresas formales e informales. Unas 550 mil son informales.

En 2001, las microempresas formales que realizaron alguna actividad durante ese año representaban 82.08% del total. Las pequeñas empresas eran 14.84%; las medianas sólo un 2.09%; y las grandes empresas apenas el 0.99%.

La cantidad de micro y pequeñas empresas (MIPes) aumentó de manera notable entre 1994 y 2001: las microempresas aumentaron en un 22.87% en tanto que las pequeñas lo hicieron en un 20.9%. Lo anterior significa un aumento neto de 117.000 MIPes en ese período.

Por sus características tecnológicas, las MIPes son intensivas en mano de obra lo que significa que, para un mismo nivel de producción, genera más empleo que las empresas grandes. De acuerdo a la encuesta CASEN 2000, había 2,97 millones de trabajadores vinculados a las MIPes y al trabajo independiente, cifra que representa un 54,4% del empleo total.

Las MIPes se encuentran presentes en todas las actividades económicas significativas del país y presentan una distribución regional mucho menos concentrada en la Región Metropolitana que las empresas medianas y grandes. Su participación se concentra principalmente en cuatro sectores: comercio, transporte, agricultura e industria. Estos cuatro sectores agruparon al 68% de las microempresas y al 60 por ciento de las pequeñas empresas. Las empresas medianas, en cambio, se concentran de manera preponderante en el comercio, seguido por industria, finanzas y construcción.

---

<sup>13</sup> [www.pnud.cl/micro](http://www.pnud.cl/micro), 25 de agosto del 2005

Las MIPES están distribuidas a lo largo del país en forma relativamente proporcional al tamaño poblacional, lo que revela que el desarrollo de este sector puede ser un factor relevante de equidad nacional. Si bien se trata de un universo empresarial de significación, las MIPES enfrentan severas limitaciones y obstáculos. En conjunto sólo representan un pequeño porcentaje de la producción, ventas y exportaciones del país, haciendo patente la brecha de productividad que las separa de las empresas de mayor tamaño.

En el año 2001, la MIPE efectuó el 12,84% de ventas nacionales, un porcentaje algo mayor que el de la mediana empresa (8,87%). En cambio, las grandes empresas, que son aproximadamente 6 mil y representan el 1% de las empresas del país, contribuyeron con un 78,3% de las ventas totales en 2001.

# ***Capítulo 2: Marco de Referencia***

## **MARCO DE REFERENCIA**

### *INTRODUCCIÓN A LA TEMÁTICA DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*

Diagnósticos sobre la realidad laboral del país, ha venido mostrando la emergencia de nuevos problemas y tensiones que se derivan del marco de inseguridad en que se desenvuelven las economías del mundo globalizado. Estas inseguridades inevitablemente se trasladan a las personas que trabajan, generando malestar, insatisfacción y temor que inciden de manera directa, no sólo en el resultado del trabajo y en el comportamiento de la economía, sino también de manera fundamental en los grados de satisfacción a que pueden aspirar quienes concurren día a día a sus lugares de trabajo. En este contexto, el presente estudio se propuso iniciar una línea de investigación que pone el acento en las condiciones objetivas y subjetivas que se generan en los ambientes de trabajo. El objetivo final es contribuir al mejoramiento de las relaciones laborales desde una óptica que reflexiona sobre los cambios culturales necesarios para lograr en este siglo XXI, empresas a escala humana.

El desarrollo del país, exige ponerse metas de mejoramiento en todos los ámbitos de la vida social. Particularmente en el ámbito laboral donde se requiere elevar los estándares de calidad del empleo y de las condiciones de trabajo para que la competitividad internacional esté basada en un uso inteligente de los recursos disponibles. En este marco, los recursos humanos juegan un papel fundamental y es allí donde radica uno de los mayores déficit de Chile, tal como ha sido destacado en los informes de competitividad que periódicamente se hacen en el ámbito internacional. Independientemente de las políticas de Estado que se puedan implementar en áreas como la educación y la capacitación, la mayor responsabilidad para un desarrollo armónico de las personas que trabajan, radica en la empresa privada, donde se genera mayoritariamente el empleo.

## 1. TRABAJO, SOCIEDAD Y VIDA ECONÓMICA

Robert L. Heilbroner comienza por introducir en su trabajo "La Formación de la Sociedad Económica" (1964), desde lo más básico, haciendo notar lo inadvertida que pasa, especialmente para la historia, la "cuestión del alimento". Todos los seres humanos dependen de sistemas de producción. No podríamos sobrevivir de no ser por la provisión regular de comida, bebida, y vivienda (Giddens: 1996). En nuestra sociedad metropolitana de grandes ciudades<sup>14</sup>, según Heilbroner, predomina la comodidad de la vida material, acompañada al mismo tiempo de una extremada dependencia del individuo en su búsqueda de medios de existencia<sup>15</sup>. Con esto el autor hace referencia claramente a la división del Trabajo en la sociedad industrial, donde ésta en su conjunto, mediante la producción de bienes y servicios intenta cubrir la demanda existente. El problema básico de la economía según Heilbroner, es *...cómo las sociedades forjan y mantienen los vínculos que garantizan su supervivencia material...*<sup>16</sup> Desde su punto de vista del autor, la sociedad presenta un aspecto poco común, él la ve, esencialmente, como un elaborado mecanismo para la supervivencia, un mecanismo destinado a realizar las complicadas tareas de la producción y la distribución que son necesarias para la continuidad social<sup>17</sup>.

### 1.1 Definición de Trabajo

Anthony Giddens (1996), señala que la actividad productiva, para la mayoría de las personas en todas las sociedades, ocupa una parte central de su vida, mayor que otro tipo de actividad. Con esta afirmación pone de manifiesto la importancia urgente que tiene la actividad productiva y por ende el trabajo en la sociabilidad humana.

Tomaremos como definición central la que utiliza Giddens en su libro "Sociología"(1996): "El trabajo puede definirse como la ejecución de tareas que implican un gasto de esfuerzo mental y físico y que tiene como objetivo la producción

<sup>14</sup> El autor hace el paralelo entre grandes ciudades como Nueva York o Chicago, y comunidades aisladas de labriegos

<sup>15</sup> [www.ubiobio.cl/ts/tecnicas/Tesis/ABSTRAC/mujer\\_emprendedora\\_.htm](http://www.ubiobio.cl/ts/tecnicas/Tesis/ABSTRAC/mujer_emprendedora_.htm) 25 de mayo del 2005

<sup>16</sup> Op. Cit. anterior

<sup>17</sup> Op. Cit anterior

de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. Una ocupación u oficio es el trabajo que se hace a cambio de una paga regular o salario. En todas las culturas el trabajo es la base del sistema económico o, economía, constituido por aquellas instituciones que proveen a la producción y distribución de bienes y servicios"<sup>18</sup>

## 1.2 División del Trabajo

En los sistemas económicos de las sociedades modernas notamos el desarrollo de una sumamente compleja y diversa división del trabajo. Esta división del trabajo especializa las ocupaciones de las personas en un gran número y con un alto grado de diferenciación.

El desarrollo histórico de la división del trabajo tiene un despegue extraordinario a partir de la revolución industrial. Hasta este punto en la historia, según Robert L. Heilbroner (1964), las principales actividades económicas se basaban en la agricultura y el comercio, aunque existía industria desde antigua data<sup>19</sup>. Sin embargo, la envergadura e importancia de esta industria no supera a la agricultura y el comercio antes de la revolución industrial. Incluso en las sociedades tradicionales más grandes, generalmente no existen más de veinte o treinta oficios principales junto a otras ocupaciones especializadas, como las de mercader, soldado o sacerdote. En un sistema industrial moderno existen muchos miles de ocupaciones distintas (Giddens: 1996).

Con el surgimiento de la producción industrial moderna muchos oficios tradicionales desaparecieron por completo, y los que quedaron se convirtieron en su mayoría en parte de los procesos de producción a mayor escala (Giddens: 1996).

Giddens señala que una de las características principales de las sociedades modernas es una enorme expansión de la interdependencia económica. Todos

---

<sup>18</sup> Op.cit. anterior

<sup>19</sup> "...en la antigua Grecia, Demóstenes tenía una ebanistería y una fábrica de armaduras y desde hace mucho antes de su época tenemos hasta la lista de asistencia de los obreros de una fábrica que producía ropa en el antiguo Egipto.". Robert L. Heilbroner (1964).

nosotros dependemos de un número inmenso de otros trabajadores para los productos y servicios que requiere el mantenimiento de nuestra vida<sup>20</sup>.

Las sociedades modernas enfrentan nuevas exigencias y desafíos en lo laboral y social, por consiguiente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propone a las naciones un nuevo concepto de trabajo que va más allá de una relación contractual y que se explica en los párrafos.

---

<sup>20</sup> Id cita 5

## 2. TRABAJO DECENTE: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

### 2.1 Nueva valorización del Trabajo

Colocar el acento en el "factor humano", o si se quiere, en la "humanización" de los ambientes laborales requiere de un cambio cultural de envergadura. Y este cambio está planteado como una necesidad desde distintos ámbitos, porque lo que está en juego en este cambio de época, es replantear los límites éticos ante los costos sociales que surgen de las exigencias del mercado, la competitividad, el ritmo de los intercambios comerciales que impone la globalización del capitalismo. La humanización del trabajo no es un tema nuevo<sup>21</sup> La tensión entre condiciones de trabajo y rendimiento económico históricamente ha estado en la óptica de los trabajadores y empleadores en una lógica contradictoria, sin embargo hoy día, adquiere nuevas formas de expresión, porque el trabajo como un derecho y los derechos asociados al trabajo están amenazados, por un debilitamiento de las conquistas civilizatorias de los derechos humanos laborales. O dicho de otro modo, por una rebaja los estándares éticamente aceptables para aumentar la rentabilidad.

Un cambio cultural que reponga la importancia del factor humano aparece altamente necesario no sólo en Chile ya que ésta es una preocupación que afecta a los países del mundo globalizado. La OIT, haciéndose cargo de las señales de deterioro del empleo en el escenario productivo contemporáneo, especialmente en los países en desarrollo, ha levantado una idea, un concepto algo difuso aún, que trata de abrirse camino a partir de la noción de trabajo decente<sup>22</sup>.

Esta idea a pesar de ser un intento todavía incipiente, pretende llamar la atención sobre los efectos que pueden tener la pérdida de los marcos éticos, ligados al trabajo. Como contrapartida a esta preocupación se comienzan a manifestar en el mundo, señales de malestar y descontento ante la certeza de que la globalización, junto con las posibilidades de desarrollo y progreso para algunas naciones o para

---

<sup>21</sup> Véase, Hopenhayn, M. Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto. Editorial Norma, Buenos Aires, 2001. También véase, González, R. "El buen trabajo" en: *Proposiciones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación*, Sur, Ediciones, Santiago, 2001.

<sup>22</sup> Véase, OIT, *El Trabajo Decente y la reducción de la pobreza en la economía mundial*. Documento preparatorio para la Asamblea General sobre la aplicación de los resultados de la cumbre mundial sobre desarrollo social, Ginebra, Abril de 2000.

algunos sectores sociales dentro de ellas, va dejando en el camino una secuela de excluidos. Se va produciendo una distancia cada vez mayor entre los más ricos y los más pobres. En el ámbito del empleo, entre los que tienen buenos trabajos o trabajos decentes los que tienen trabajos precarios y los que simplemente, no tienen trabajo alguno. Y todas estas condiciones están asociadas a los grados de seguridad o inseguridad individual o colectiva a que las naciones y grupos pueden aspirar. En la base de estas inseguridades, se anida el descontento ante la falta de respuestas de los sistemas democráticos<sup>23</sup>. La erosión de la confianza en la democracia como sistema político integrador y garantía de igualdad de oportunidades, puede llevar a la ingobernabilidad, y a una escalada de inseguridad que puede tener consecuencias planetarias.

## 2.2 Trabajo Decente

*La OIT define trabajo decente (1999) como "aquella ocupación productiva que es justamente remunerada y que se ejerce en condiciones de libertad, equidad, seguridad, y respeto a la dignidad humana"*<sup>24</sup>. Para la Dirección del Trabajo: "Tenemos un 90% de los trabajadores del país que no están sindicalizados, que no negocian colectivamente y tasas de informalidad de los trabajadores entre un 25% y 30% lo que supone una falta de acceso a los sistema de protección (...)"<sup>25</sup>, desde septiembre del 2005, la búsqueda de una situación de trabajo decente en el sector en que se interviene implica una acción de mediano o largo plazo para lograr un mejoramiento integral de las condiciones de trabajo.

El trabajo decente, "la aspiración más sentida por hombres y mujeres", en palabras del Director General de la OIT (2002b), implica la creación de más y mejores empleos. No todo trabajo es decente: no lo es aquel que realizan los niños, dejando de estudiar, ni el que se practica en situación de insalubridad, o de esclavitud, ni tampoco aquel en que no se respetan los derechos de los(as) trabajadores(as) ni existe seguridad social. No todo empleo es decente. Lo son aquellos trabajos donde el

<sup>23</sup> Véase resultados del *Latinobarómetro*, encuesta internacional, que muestra una cada vez menor adhesión ciudadana al sistema democrático en América Latina.

<sup>24</sup> [www.dt.gob.cl/15de](http://www.dt.gob.cl/15de) Octubre del 2005

<sup>25</sup> Yerko Ljubetic Godoy, Ministro de Trabajo y Previsión Social, Diario El Mercurio, Cuerpo C, Página C6, domingo 25 de Septiembre del 2005.

salario permite a los trabajadores vivir con dignidad con sus familias, satisfaciendo adecuadamente sus necesidades de alimentación y educación, y que cuentan con seguridad social, tanto en lo que respecta a la previsión como a la salud.

Igualmente, se reconoce que la carencia de trabajo o desempleo puede menoscabar la calidad de vida familiar, generar violencia en las familias, un mal rendimiento de los niños en la escuela, acercar a otros a la delincuencia y drogadicción y, en algunos casos, hasta inducir al trabajo infantil (OIT, 2001).

#### CUADRO N° 4 SINTESIS TRABAJO DECENTE

CONTENIDOS ASIGNADOS AL CONCEPTO DE "TRABAJO DECENTE"
01. Empleos de calidad y en cantidad suficiente.
02. Ingresos adecuados.
03. Seguridad en el empleo.
04. Con formación profesional continua y pertinente a la empleabilidad.
05. Con respeto a los derechos de los trabajadores.
06. Fortalecimiento sindical y negociación colectiva.
07. Con participación de los trabajadores en las decisiones de política económica y social.
08. Con diálogo social y tripartismo.
09. Con protección social en el empleo y en la sociedad.
10. En condiciones de libertad.
11. Con equidad para todos los miembros de la sociedad.
12. Con dignidad.

### **3. EL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO DECENTE, (OIT) PARA LAS MIPES.**

#### **3.1 Calidad de vida en el trabajo, más allá de la empresa**

El concepto de calidad de vida en el trabajo nos permite observar con una perspectiva amplia las formas de organizar los procesos productivos al interior de las empresas, la consideración del trabajador dentro de ésta y las consecuencias sociales que se manifiestan desde la actividad laboral de las personas. Refuerza la importancia del trabajo en la calidad de vida de las personas, superando la dimensión económica de la relación entre empresa y trabajador. Incorpora variables ambientales del lugar de trabajo así como las consecuencias que éstas tienen en la sociedad en general, por ejemplo, en la vida familiar. Su importancia está fundamentada en la comprensión del bienestar social e individual como constituido por una multiplicidad de factores.

Surge como una reacción a los efectos de los modelos de gestión y organización del trabajo definido por el paradigma de la administración científica. La observación de sus resultados, en los rendimientos de los trabajadores, expuso sus falencias y errores en el modo de considerar los puestos de trabajo; desde aquí se ligó a las condiciones de trabajo con las capacidades y motivaciones de los trabajadores.

En la aplicación de este concepto se reconocen tres niveles esenciales: en primer lugar la sociedad en su conjunto, abarcando la legislación laboral y la seguridad social; también a la empresa y a los actores laborales, considerando la calidad o precariedad de los puestos de trabajo y por último, a las personas, en cuanto a su percepción subjetiva y pautas culturales de relación en el trabajo. En la relación de estas dimensiones surge la consideración de la empresa como espacio de desarrollo personal dentro de un marco cultural y legal asociado al reconocimiento de la dignidad del trabajador y del aporte que entrega al desarrollo de la empresa. En definitiva, se reconoce la vinculación intrínseca entre persona, sociedad y trabajo en la observación dentro de la empresa, de variables relacionadas con el nivel de ingresos, las oportunidades de desarrollo personal, la familia, las condiciones de trabajo, la

responsabilidad social de la empresa, la integración en la organización, el reconocimiento de derechos y la seguridad social<sup>26</sup>.

El tratamiento de este concepto supone abordar la pregunta acerca de la concepción que se tiene del trabajo y del lugar que se le reconoce al trabajador en el proceso productivo dentro de la empresa. El enfoque al que apunta el concepto de calidad de vida en el trabajo, insiste en la preocupación por la calidad de los procesos y no sólo por los resultados finales. En este sentido, se reconoce la participación del trabajador como miembro de la organización empresa, por sobre la estimación del trabajo sólo como un factor de producción. En esta línea es posible la generación de un marco cultural y normativo que permita el entendimiento de las relaciones laborales como un equilibrio entre derechos, responsabilidad y capacidad, que vincule de manera integral a los miembros de la empresa, permitiendo la participación, la asociación, el equilibrio entre las partes y el diálogo social en su interior.

### **3.2 Necesidades y la Calidad del Trabajo en la Micro y Pequeña empresa**

En los siguientes párrafos se busca entregar al lector una visión general, pero no por ello menos importante de la situación que enfrenta hoy día desde el área social la micro y pequeña empresa, para ello, es importante conocer qué se entiende por MIPES y cómo la Calidad de Vida en el Trabajo la está afectando en su consolidación. Sin duda, esta particularidad es un desafío para el Trabajo Social

#### **3.2.1 Clasificación de las Necesidades de MIPES**

Si bien se trata de un universo empresarial de significación, las MIPES enfrentan severas limitaciones y necesidades. Es así como, en conjunto, ellas sólo representan un pequeño porcentaje de la producción, ventas y exportaciones del país, haciendo patente la brecha de productividad que las separa de las empresas de mayor tamaño. Además, tanto sus dueños como sus trabajadores tienen insuficiente formación, enfrentan precarias condiciones de trabajo y perciben bajas

---

<sup>26</sup> Malva Espinoza, Calidad De Vida En El Trabajo, Percepción De Los Trabajadores". Cuadernos de Investigación, Departamento De Estudios De La dirección Del Trabajo, y Revista Temas Laborales N° 18. (+ net)

remuneraciones. Casi la mitad de estas unidades productivas opera en la informalidad, lo cual limita su desarrollo. Pagan tasas de interés bancario muy superiores al resto de las empresas, y tienen acceso limitado a las posibilidades de capacitación y de mejoramiento tecnológico de sus empresas. Sólo un pequeño número de estos empresarios está asociado y sus entidades gremiales son, generalmente, débiles en cuanto a la calidad de los servicios que prestan a sus socios.

Es por ello, que la importancia de especificar las necesidades, dando un orden y categoría a éstas facilita el análisis y la posibilidad de focalizar y/o encauzar aquellos recursos institucionales a los sectores más desprotegidos de las MIPES y que no necesariamente será el área de la tecnología.

Para tales efectos, se plantean dos áreas para clasificar las necesidades de las MIPES:

- a) **ÁREA ECONÓMICA**, el cual se entenderá desde el concepto de productividad
- b) **ÁREA SOCIAL**, que se entenderá a través del concepto de calidad del trabajo, propuesto por la OIT, y que a la vez permitirá operacionalizar las necesidades sociales presentes en la MIPES.

a) **ÁREA ECONOMICA**: concordar en una noción común del aspecto económico o más bien dicho de **Productividad** debería ser el primer paso para superar numerosos obstáculos dentro de las instituciones. Es necesario, de tal manera, como el de aclarar que el aumento de productividad *“no implica trabajar más sino de mejor manera”*. Es decir, más eficientemente. En una declaración de la Agencia Europea para la Productividad formulada en 1959, en Roma, se expresa que: *“Productividad es, sobre todo, una disposición mental. Es una actitud que busca el mejoramiento continuo de lo que existe. Es la convicción de que hoy se puede hacer más y mejor”*

que ayer, y que mañana más y mejor que hoy. En conclusión, Productividad es una firme creencia en el progreso de la humanidad<sup>27</sup>

Esta definición nos sitúa en el camino correcto, en el sentido que mejorar la productividad es iniciar procesos de cambios de actitudes y de hábitos, y ofrecer una herramienta para mejorar las prácticas laborales, así como también nuestra calidad de vida.

Sin embargo, para tener una medida del progreso que va experimentando la empresa en el mejoramiento de su productividad, es necesario complementar la definición anterior con una que nos permita cuantificarla.

Desde esta perspectiva, se define productividad como la relación cuantitativa entre el producto generado y los factores productivos utilizados para ellos.

**b) ÁREA SOCIAL:** Para analizar adecuadamente la calidad del trabajo, la OIT propone considerar las siguientes dimensiones<sup>28</sup>:

- ✓ *Niveles de Remuneración:* Aquí, además de los salarios, se incluyen también aspectos referidos a horas trabajadas, otros beneficios laborales y la igualdad de oportunidades entre los trabajadores.
- ✓ *Seguridad del Trabajo:* Que se refiere a la estabilidad del trabajo y los trabajadores.
- ✓ *Protección Social:* Se refiere a diferentes mecanismos como aseguramiento de la salud, jubilación, seguros de vida, por discapacidad, así como licencia de maternidad y lactancia.
- ✓ *Seguridad y Salud:* Este aspecto implica reconocer las condiciones físicas en que se desenvuelve el trabajo, incluyendo un adecuado ambiente de trabajo,

<sup>27</sup> [www.bcentral.cl/publicaciones](http://www.bcentral.cl/publicaciones)

<sup>28</sup> "Reestructuración, Integración Y Mercado Laboral". OIT, 1998

previsión de accidentes y enfermedades ocupacionales, acceso a servicios de salud y el cuidado del medio ambiente.

- ✓ *Desarrollo de Recursos Humanos:* Que comprende el acceso a oportunidades de educación y capacitación, así como oportunidades de desarrollo personal.
- ✓ *Administración y Organización:* Esta dimensión supone el uso adecuado de métodos de administración que faciliten una buena relación de trabajo, involucramiento de los trabajadores con la gestión de la empresa, así como la libertad de asociación.
- ✓ *Libre elección del Trabajo:* Se refiere a la no existencia de explotación y abuso, tales como trabajo infantil, uso indebido de aprendices o trabajo forzado.

### 3.2.2 Principales Necesidades de las MIPES Desde Aspecto Social

La información disponible confirma diagnósticos anteriores en orden a que el nivel de calificación de los trabajadores del sector microempresas es predominantemente bajo e inferior a los promedios nacionales.

Los datos sociales proporcionados por la Encuesta CASEN 2003 permiten formarse una opinión global respecto a la realidad que viven aquellos ocupados en unidades de 1 a 49 trabajadores. Téngase presente que esta definición corresponde a la clasificación por empleo, que coincide con la utilizada en esta investigación.

En los siguientes párrafos se describe las principales necesidades sociales que enfrentan las micros y pequeñas empresas del país como de la V región.

#### a) *Nivel educacional en la microempresa*

El Cuadro 5 muestra los datos de escolaridad de la Encuesta CASEN 2000 por categoría ocupacional. Como puede apreciarse, aproximadamente la mitad de los trabajadores por cuenta propia, los empleados y los familiares no remunerados que se desempeñan en la microempresa, no han completado la enseñanza media.

Asimismo, se observa que en estas unidades sólo el 8.31% de los trabajadores por cuenta propia y el 8,51% de los empleados u obreros de ese segmento empresarial terminaron la educación superior (universitaria o técnica).

**CUADRO N° 5**  
**ESCOLARIDAD DE LOS OCUPADOS EN LA MICROEMPRESA**  
**SEGÚN CATEGORÍA OCUPACIONAL**

Escolaridad	Patrón o Empleador		Cuenta Propia		Empleado		Familiar no Remunerado		Total	
	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)
Sin Educ. Formal	1,01	0,63	29,48	2,73	18,46	2,29	2,19	2,87	51,14	2,41
Media Incompleta	43,23	27,04	544,95	50,37	380,57	47,24	58,93	51,00	1.007,70	47,45
Media Completa	55,16	34,51	309,30	28,59	288,75	35,84	23,32	30,55	676,53	31,86
Superior Completa	49,32	30,85	89,89	8,31	68,58	8,51	3,78	4,95	211,57	9,96
Sin Información	11,14	6,97	108,19	10,00	49,30	6,12	8,12	10,63	176,75	8,32
<b>Total</b>	<b>159,9</b>	<b>100,0</b>	<b>1.081,8</b>	<b>100,0</b>	<b>805,7</b>	<b>100,0</b>	<b>76,3</b>	<b>100,0</b>	<b>2.123,7</b>	<b>100,0</b>

Fuente: CASEN 2000

*b) Ingresos de los Ocupados en la Microempresa*

La fuerza de trabajo de la Microempresa es poco calificada; por lo tanto, es esperable que reciba bajos ingresos. Es posible, además, que este hecho esté asociado al prevaleciente grado de informalidad de los empleos del sector.

El Cuadro 6 muestra las cifras de la CASEN 2000 sobre niveles de ingresos para las distintas categorías de ocupación en la microempresa.

**CUADRO N° 6**  
**INGRESOS DE LOS OCUPADOS EN LA MICROEMPRESA**  
**SEGÚN CATEGORÍA OCUPACIONAL**

Tramos de Ingreso	Patrón o Empleador		Trabajadores Cuenta Propia		Empleados		Total	
	(miles)	%	(miles)	%	(miles)	%	(miles)	%
Primero (0 a M\$ 100)	5,17	3,23	259,04	23,39	269,45	33,44	527,66	25,77
Segundo (M\$ 100 a M\$ 200)	18,13	11,34	328,52	30,37	284,62	35,33	631,27	30,83
Tercero (M\$ 200 a M\$ 500)	39,66	24,81	292,66	27,05	72,03	8,94	404,35	19,75
Cuarto (M\$ 500 a MM\$ 2000)	72,73	45,50	112,42	10,39	13,04	1,62	198,19	9,68
Quinto (Más de MM\$ 2000)	16,27	10,18	6,10	0,56	0,95	0,12	23,32	1,14
Sin información	7,90	4,94	89,07	8,24	185,57	20,55	262,54	12,83
<b>Total</b>	<b>159,9</b>	<b>100,0</b>	<b>1.081,8</b>	<b>100,0</b>	<b>805,7</b>	<b>100,0</b>	<b>2.047,3</b>	<b>100,0</b>

Fuente: CASEN 2000

Mientras un poco más de la mitad de los empleadores gana sobre los \$500.000 al mes, los trabajadores por cuenta propia se agrupan mayoritariamente entre el segundo y tercer tramo, es decir, entre los \$100 y los \$500 mil mensuales, aunque existe una parte importante de ellos (23.4%) que estaría percibiendo menos que el ingreso mínimo.

Similar es la situación de ingresos de la categoría empleados. Un 35.3% de estos trabajadores tiene ingresos entre los \$100 mil y los \$200 mil pesos mensuales, en tanto que un 33.4% de ellos estaría percibiendo un ingreso inferior al mínimo.

*c) Protección social*

La baja calidad de los empleos generados por las micros y pequeñas empresas no sólo se ve reflejada en el bajo nivel de las remuneraciones percibidas, sino que además se manifiesta en otras características y condiciones del empleo, tales como horarios de trabajo, situación contractual, acceso a previsión y salud. A continuación, en el Cuadro 18, se analizan algunos de estos indicadores.

De acuerdo con las cifras reportadas por la encuesta CASEN 2000, un alto porcentaje de personas en la microempresa trabaja más de 48 horas a la semana. Ésta es la situación de un 49.1% de los patronos o empleadores, un 38.6% de los trabajadores por cuenta propia, un 32.6% de los empleados y un 36.8% de los familiares no remunerados.

En términos globales, un 37% de las personas vinculadas a la microempresa excede la jornada laboral legal, dedicando más de 48 horas semanales a sus trabajos, con el consiguiente riesgo en términos de calidad de vida y deterioro de la convivencia familiar.

Las cifras de informalidad de este sector muestran que más del 40% de las personas que trabajan en la microempresa no tienen contrato de trabajo.

Si se agrega a la cifra anterior la importante proporción de trabajadores por cuenta propia, no es difícil deducir que la situación previsional, así como el acceso a

los sistemas de salud - público o privado- se ve bastante restringido para este segmento de la población activa.

En cuando a la previsión social de los ocupados en la microempresa, la información proporcionada por la encuesta CASEN 2003, señala que más de la mitad de los trabajadores de la microempresa, en sus cuatro categorías, no está cotizando en el sistema previsional. De los 2.123.662 que se autodefinen como ocupados en empresas de 1 a 9 trabajadores, 1.361.460 no está contribuyendo a su previsión. En esta condición se encuentran:

- \_\_el 52,00% de los patrones o empleadores,
- \_\_el 81,76% de los trabajadores por cuenta propia,
- \_\_el 40,11% de los empleados u obreros, y
- \_\_el 92,63% de los familiares no remunerados.

La situación en cuanto a cobertura de atención de salud, muestra que sólo el 32,57% de los patrones o empleadores cotiza en ISAPRES. Otro 42,9% se atiende en el sistema público (incluyendo a un 6,91% que accede como indigente). Por último, el 23,48% no cuenta con previsión de salud.

**CUADRO N° 7**  
**SISTEMA DE SALUD DE LOS OCUPADOS EN LA MICROEMPRESA**  
**SEGUN CATEGORÍA OCUPACIONAL**

Sistema de Salud	Patrón o Empleador		Cuenta Propia		Empleado Sector Privado		Familiar no remunerado		Total	
	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)	(Miles)	(%)
Indigente	11,05	6,91	372,72	34,45	147,23	18,27	30,35	39,76	561,35	26,43
Sistema Público	57,64	36,06	347,69	32,14	445,18	55,26	25,09	32,87	875,60	41,23
Isapres	52,07	32,57	66,02	7,95	104,48	12,97	3,81	4,99	246,38	11,60
Particular	37,53	23,48	264,66	24,46	99,92	12,40	15,52	20,33	417,83	19,67
Otro	1,57	0,98	10,72	1,00	8,85	1,10	1,57	2,05	22,71	1,07
<b>Total</b>	<b>159,8</b>	<b>100,0</b>	<b>1.081,8</b>	<b>100,0</b>	<b>805,7</b>	<b>100,0</b>	<b>76,3</b>	<b>100,0</b>	<b>2.123,7</b>	<b>100,0</b>

Fuente: CASEN 2000

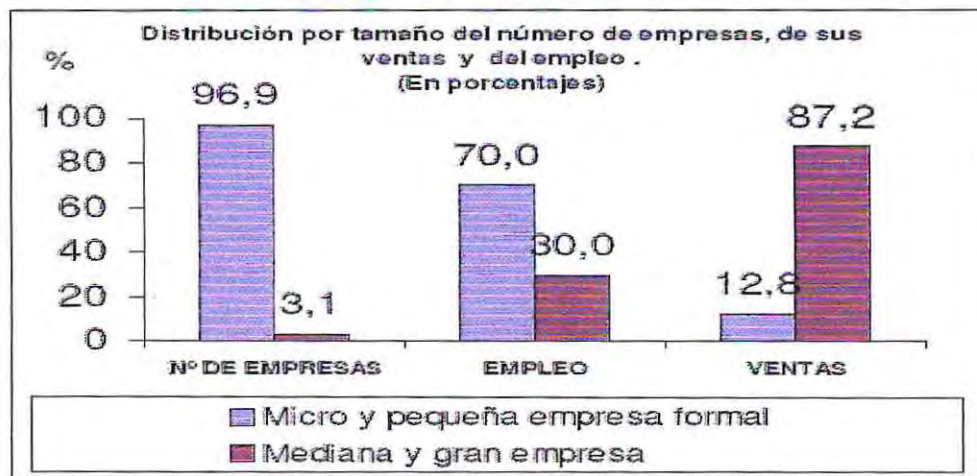
Por otra parte, un 7,95% de los trabajadores por cuenta propia cotizan en ISAPRE, mientras que un 32.14% lo hace en FONASA y un 34.45% accede al sistema público en calidad de indigente. De los empleados de microempresas, el 55.26 cotiza

en el sistema público, grupos B, C, y D, en tanto que un 18,27% pertenece al grupo A, es decir, cae en la categoría de indigente. Finalmente, con relación a los familiares no remunerados, se observa que un 20,33% no posee cobertura alguna de salud y un 39,76% son atendidos por el sector público como indigentes.

Los datos de la Encuesta CASEN, a pesar de las observaciones antes comentadas representan adecuadamente una realidad que, en líneas generales, muestra que los microempresarios y trabajadores vinculados a la microempresa constituyen un estrato débil y desprotegido, con condiciones socioeconómicas precarias y sin mayor protección social. Una buena parte de los ocupados del sector enfrenta condiciones de trabajo muy inferiores a las de los empleados y obreros de las grandes empresas, dato relevante a la hora de discutir las regulaciones laborales que afectan a estas unidades productivas de pequeño tamaño.

Es indudable que esta situación de precariedad, sumada a la insuficiente formación y educación, redundará en una baja productividad que se refleja en sus remuneraciones. Como se señaló anteriormente, la brecha de productividad entre las empresas más pequeñas y las medianas y grandes queda de manifiesto al comparar producción y empleo de ambos segmentos empresariales.

GRÁFICO Nº 1



**FUENTE:** Gráfico elaborado por SERCOTEC, con base en los Cuadros 1, 2 y 8 para número de empresas, empleo y ventas, respectivamente.

**NOTA:** La información del número de empresas y de ventas corresponde al año 2001; y la de empleo, al año 2000.

#### 4. IMPACTO DE LA GLOBALIZACIÓN ECONÓMICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Las crecientes exigencias derivadas del proceso de globalización<sup>29</sup>, es decir, innovación tecnológica y los procesos de integración económica no han hecho más que comprobar que el progreso y el crecimiento económico son obra del trabajo humano.

La riqueza de los países ya no se funda en sus recursos naturales o su nivel de industrialización, sino que cada vez más está asociado a las capacidades de sus trabajadores<sup>30</sup>, a la innovación y las buenas ideas que surgen del trabajo en equipo.

Sin embargo, en nuestro país se refleja una realidad completamente distinta, según los datos de la ENCLA 2002, se observa que las empresas en su mayoría han circunscrito sus estrategias de modernización, principalmente en el ámbito de la tecnología y los procesos de producción y que los esfuerzos por invertir en el desarrollo de los recursos humanos han sido menor. Una preocupación mayor por los recursos humanos y su desarrollo es notoria en las empresas de mayor tamaño y ante esto el Presidente de ASEXMA, Roberto Fantuzzi en una entrevista a las alumnas seminaristas agrega: *“El 2% de las 600.000 empresas son formales y grandes empresas que tienen superior a 101 trabajadores como decía anteriormente que tiene muy pocos trabajadores, tienen el 20% del total, pero su perfil es que está atomizado, mano de obra calificada y altas remuneraciones ese es el perfil de los trabajadores”* (mayo del 2005).

Invertir en la gente, en los trabajadores, ha llegado a ser para muchas empresas la llave maestra, la estrategia correcta para responder a las actuales exigencias de competitividad que los mercados imponen<sup>31</sup>. Esta preocupación por la gente, implica ir más allá de la capacitación profesional de los trabajadores. Significa,

<sup>29</sup> Globalización: Proceso de acercamiento mundial, de relaciones internacionales cada vez más fluidas, de intercambio y también de conflictos y guerras. Algunos sitúan este proceso con la llegada de Colón a América, otros con el inicio del comercio por los fenicios, incluso algunos dicen que empieza con la propia aparición del ser humano y las primeras tribus nómades. Fuente: [http://www.attac.cl/foro\\_de\\_discusion/ver\\_mensaje.php3?id=1474](http://www.attac.cl/foro_de_discusion/ver_mensaje.php3?id=1474)

<sup>30</sup> A. Sen ha sido un gran impulsor de la perspectiva de las capacidades humanas, contribuyendo al desarrollo de indicador de desarrollo humano elaborado por PNUD.

<sup>31</sup> Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios: Calidad de Vida en el trabajo, Percepciones de los trabajadores, Cuaderno de Investigación, N° 16, 2004.

innovar en los métodos de gestión hacia modalidades más participativas; propiciar el desarrollo de las confianzas y de la cooperación y por sobre todo, el reconocimiento de los trabajadores y respeto efectivo de los derechos laborales. Entonces, el recurso humano debe ser considerado como un factor que mejora el desempeño de la empresa, al mejorar las condiciones de trabajo en el nivel elemental como es el de los procesos productivos, al mismo tiempo la labor de trabajadores mejor calificados optimizará sus rendimientos y su productividad al tiempo que disminuirá los costos mejorando también el precio y la calidad del producto.

En relación a la pequeña empresa está en inmejorables condiciones para enfrentar una verdadera y necesaria modernización, en vista a lograr desde niveles de competitividad. Modernización que apunte centralmente al cambio cultural, a un cambio de actitud de los empresarios hacia sus interlocutores internos como externos; a una nueva forma de hacer empresa y de construir relaciones laborales. Pero, lamentablemente el pequeño empresario ve la modernización como algo difícil de lograr, lejano y en muchos casos sin sentido. Inclusive para algunos la modernización significa la inminente desaparición de una forma y estilo de ver y ejercer la actividad emprendedora.

A pesar de las desventajas, la incorporación de la pequeña empresa como un agente activo y dinamizador del desarrollo, además de las características presentes en ella como mano de obra, disponer de una estructura administrativa flexible y simple, y la de tener un sistema de comunicación y de relaciones empresario/trabajador, de carácter directo y permanente traerá como consecuencia, por una parte el extender los beneficios del desarrollo a una inmensa masa de trabajadores que transitan de empleos inseguros y precarios a empleos de calidad, es decir, estables y bien remunerados y por la otra, una mayor y efectiva democratización del país, a través de una redistribución más equitativa del poder en la sociedad. Nuevos actores sociales se incorporan a las instancias de participación de la sociedad y a los procesos de decisión, estos nuevos espacios son fomentados por una serie de organismos públicos y privados que han puesto todo su accionar en potencializar al sector MIPES, por consiguiente, la importancia de conocer algunos de ellos a través de una breve descripción.

## 5.- POLÍTICA PÚBLICA PARA EL DESARROLLO DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

### 5.1 MINISTERIO DE ECONOMIA Y ENERGIA: Orientación para el Desarrollo Productivo

La política para la micro, pequeña y mediana empresa está orientada a superar las barreras institucionales y económicas que dificultan su desarrollo. Asimismo, se facilitará su acceso a las nuevas tecnologías, a la gestión ambiental preventiva, al conocimiento y la información, al crédito y otros instrumentos financieros. Se trabaja en fortalecer la asociatividad gremial, ampliar los recursos de los programas de apoyo, crear un fondo de promoción de exportaciones, promover el acercamiento con el mundo de la universidad y sus centros tecnológicos, fortalecer el Banco del Estado como banco de los pequeños ahorrantes y pequeñas empresas, generar nuevos mecanismos de financiamiento, promover una mayor transparencia en la cadena productiva y comercial, reducir los tiempos de tramitación para la constitución de empresas, defender la producción nacional de la competencia desleal de bienes importados y combatir la delincuencia, cuyos efectos perjudican a las Pymes. Masificar el acceso empresarial a las nuevas tecnologías y redes de información. Para materializar el acceso universal de las empresas a Internet se impulsarán adecuaciones regulatorias y legales que faciliten el desarrollo del comercio electrónico, el acceso digital a la información y trámites públicos.

### 5.2 PROGRAMA EMPRENDE:

Cita textual de parte del discurso del Presidente de la República:

*“A partir del presupuesto de 2005, se constituirá un Programa Integrado para las Micro y Pequeñas Empresas, denominado **Chile Emprende**, dirigido por los ministros de las carteras participantes, que reunirá al conjunto de instituciones que operan instrumentos de fomento.”*

*“El objetivo de este programa, que tendrá glosa presupuestaria específica, es potenciar y fortalecer el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, gestionando con una estrategia común y en forma articulada los instrumentos de fomento productivo que estas instituciones operan a nivel regional.”*

*“Este último elemento es clave en el diseño que se define para el programa. La expresión de cada región tiene como objetivo el recoger directamente en terreno las necesidades de las empresas y emprendedores y, además, empalmar lo anterior con las estrategias de desarrollo que las regiones han definido. En un horizonte cercano podemos pensar en sumar a esta lógica de trabajo coordinado los recursos regionales, públicos y privados, que se destinan directa e indirectamente al fomento productivo de las MIPÉ”.*

### **5.2.1 Decreto Supremo que crea la comisión asesora presidencial para la gestión del programa Chile Emprende**

El Decreto cuenta con la firma del Presidente de la República y de los ministros de Economía, Hacienda, Interior, Secretaría General de la Presidencia, Planificación y Cooperación, Agricultura, Trabajo y Obras Públicas.

El Decreto crea una Comisión Asesora Presidencial para el Programa, establece sus funciones y su composición. La Comisión será presidida por el ministro de Economía y Energía y la ministra de Planificación y Cooperación ejercerá la vicepresidencia. El gerente general de SERCOTEC será el secretario ejecutivo de la Comisión.

Además, el Decreto señala que la Comisión contará con la colaboración del Directorio del Programa Emprende Chile, integrado por los directores del FOSIS, SENCE, INDAP y SERCOTEC y por el jefe de la División de Desarrollo Regional de la SUBDERE, el gerente de Fomento de CORFO y un profesional designado por el ministro de Economía y Energía. Se establecen las funciones del directorio, el cual será presidido por el gerente general de SERCOTEC. Entre sus obligaciones, el directorio deberá elaborar un informe trimestral del avance de la ejecución del Programa, para conocimiento de la Comisión el que, una vez sancionado por ésta, deberá ser publicado e informado al Congreso Nacional.

### 5.2.2 Programa Chile Emprende a nivel Regional:

El Decreto citado anteriormente establece que un instructivo presidencial definirá las responsabilidades de los intendentes y las coordinaciones entre las Direcciones Regionales de los servicios y entidades representadas en el Directorio del Programa.

El instructivo presidencial señala que los intendentes regionales conformarán un órgano colegiado, que presidirán y que será integrado por las instituciones que participan del **Programa Chile Emprende** a nivel nacional que tengan representación institucional en la región, y por quienes el Intendente convoque. Dicha instancia podrá ser el Comité de Gerenciamiento, el Comité de Asignación Regional, CAR, el Comité de Fomento Productivo Regional u otro apropiado para los mismos fines. En todo caso, la instancia que se defina deberá asumir la coordinación del conjunto de iniciativas y propuestas de fomento productivo y capacitación que se desarrollen en la región, incluidas las correspondientes al Programa.

Las instituciones públicas que integren dicho órgano regional deberán aportar recursos, capacidades y/o gestiones pertinentes a un mejor desarrollo y realización del Programa.

Los intendentes podrán invitar a participar a gremios, agrupaciones, asociaciones o redes de micro y pequeña empresa y otras empresas del sector privado, así como representantes del mundo académico y de prestadores de servicios de interés público, para que contribuyan con sus visiones y propuestas a la ejecución del Programa en la respectiva región, estableciendo relaciones de colaboración y acuerdos que mejoren su incidencia, todo lo cual se formalizará mediante resoluciones del respectivo Intendente.

En los niveles sub regionales o territoriales, el Programa impulsará mecanismos e instancias público privadas de concertación, cooperación y gestión operativa en torno a objetivos y planes de desarrollo concordados en dichos niveles; orientadas especialmente a la captura de oportunidades de negocio y empleo, con

bases en las potencialidades de la micro y pequeña empresa y su eslabonamiento con otras empresas en cadenas de valor.

En ellas podrán participar, además de las autoridades públicas competentes o relacionadas con el desarrollo de los respectivos territorios, gremios, agrupaciones, asociaciones y redes de micro y pequeñas empresas y organizaciones de la sociedad civil, otras empresas privadas atinentes, así como los respectivos municipios y asociaciones de municipalidades correspondientes.

### **5.3 ESTATUTO DE DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

#### **5.3.1 Antecedentes**

En 1999, el entonces candidato y actual Presidente de la República, planteó doce compromisos con la Micro y Pequeña Empresa, entre los cuales se indicó la necesidad de contar con un contexto normativo y legal amigable para la MIPE, que estuviera orientado a su fomento y desarrollo en condiciones de equidad con las empresas de mayor tamaño.

Durante el 2º semestre del año 2001, luego de un trabajo de elaboración de un borrador de Estatuto de Fomento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, en el contexto del Comité Público – Privado de la Pequeña Empresa, se realizó un amplio debate a nivel nacional, con la participación de más de 2.400 dirigentes de la MIPE, en más de 50 talleres desde Arica a Punta Arenas.

En el mes de enero del año 2002, en el contexto del mismo Comité Público – Privado se sancionó la versión final del Estatuto, el cual fue repartido de forma masiva a todos los participantes del proceso de Consulta Ciudadana.

La estrategia definida para el 2002, para impulsar la concreción del Estatuto de Fomento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, ha sido el apoyar de forma coordinada las diferentes iniciativas que éste incorpora, cumpliendo el rol de ente

orientador de las políticas públicas dirigidas a este importante segmento de las actividades económico-productivo nacionales.

A continuación se entrega un breve detalle de los principales avances en materia de la puesta en marcha de las diferentes iniciativas incluidas en el Estatuto.

### 5.3.2 Principales avances en la puesta en marcha del Estatuto de Fomento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa

- ♣ Puesta en marcha de la aplicación de la Ley de Micro Empresa Familiar.
- ♣ Luego de su aprobación por el Congreso, en mayo de 2002, se dicta el Reglamento que norma la aplicación de la Ley de Microempresa Familiar, el que actualmente se encuentra en plena operación.
- ♣ Complementariamente se realizan dos actividades orientadas a su difusión. Por un lado una serie de talleres de difusión enfocados a dirigentes de la Micro y Pequeña Empresa a lo largo de todo el país. Por otro lado, una serie de talleres orientados exclusivamente a funcionarios municipales que son responsables directos de su aplicación.
- ♣ Luego de más de diez años de una larga tramitación en el Congreso, fue finalmente aprobada la nueva Ley General de Cooperativas, promulgada y publicada en el Diario Oficial el día 5 de noviembre de 2002. Esta ley entra en vigencia plena en el mes de mayo de 2003, conjuntamente con el que será su Reglamento, en actual preparación.
- ♣ La nueva ley moderniza completamente el ordenamiento jurídico del sector cooperativo, cautelando a su vez, a través del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, la fe pública que sus socios depositan en ellas.
- ♣ Aprobación de la Ley de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

- ♣ El Senado de la República aprobó el 15 de enero de 2003, la creación de esta nueva forma jurídica, la que fue publicada como Ley 19857 el 11 de febrero de 2003, hecho que responde a un trabajo sistemático de análisis y propuestas realizado durante todo el 2002.
  
- ♣ Sistema de Compras del Estado.
  
- ♣ Durante el 2002 se realizó un Seminario Internacional sobre el tema de Compras del Estado con la Micro y Pequeña Empresa, organizado por SERCOTEC, que permitió poner sobre el tapete esta importante dimensión para el desarrollo de la MIPE en nuestro país, entregando información útil para el diseño de políticas públicas en el este ámbito, destacándose la importancia que el mercado de las compras públicas tiene para la MIPE y que facilitando su acceso a ellas, puede mejorar su posición relativa en este mercado.
  
- ♣ Actualmente se encuentra en segundo trámite constitucional un proyecto de ley sobre compras públicas, a la cual se han presentado diversas sugerencias para mejorar la posición competitiva de la MIPE en este sistema de compras.
  
- ♣ Análisis de la nueva institucionalidad antimonopolios.
  
- ♣ Un tema muy sensible para el mundo de la MIPE es el tema de la institucionalidad antimonopolios, tema en el cual el Ministerio de Economía ha liderado durante el año 2002, una propuesta de Modernización de la Fiscalía Nacional Económica y del Servicio Nacional del Consumidor.
  
- ♣ Fortalecimiento de la Asociatividad Gremial de la MIPE.
  
- ♣ Durante el 2002, SERCOTEC e INDAP han realizado una labor conjunta, por coordinar sus esfuerzos, junto con el Ministerio del Trabajo, en el ámbito de sus programas de fortalecimiento de la asociatividad gremial. Para estos efectos, está en su fase final un estudio conjunto, que debiera tener como conclusión una propuesta de política y programa integrado entre los diversos agentes públicos.

- ♣ Aprobación definitiva de la Nueva Ley General de Cooperativas.
  
- ♣ Creación del Comité Público Privado de Fomento del Emprendimiento. En el mes de junio del año 2002, y como parte del criterio orientador del Estatuto de fortalecer el dialogo entre el sector público y privado en aras del fortalecimiento de la MIPE, se creo el Comité Público Privado de Fomento del Emprendimiento, que ya ha entregado una propuesta de trabajo al Poder Ejecutivo orientada a fortalecer las acciones que permitan y promuevan la capacidad emprendedora a nivel nacional.

## 6. INSTITUCIONES DE APOYO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA V REGIÓN.

Considerando el gran potencial que las micros y pequeñas empresas constituyen para el desarrollo del país como generadora de empleo, con una estructura de gran flexibilidad y capacidad de adaptación, y al mismo tiempo, las severas limitaciones<sup>32</sup> que éstas enfrentan como su reducida participación en los mercados, señalando un problema de competitividad que no pasa sólo por la cuestión productiva, sino también de manera muy relevante están referidas a la fuerza laboral, por ello, el desarrollo y el apoyo en general al sector de interés debe apuntar no sólo a invertir en la prospección de nuevas oportunidades para el desarrollo económico sino que también social y político.

Sin embargo, la oferta programática con cierta mirada asistencialista en muchos casos no da cabida a mayores espacios, concentrando su mayor aporte en las áreas de financiamiento se destinadas principalmente para asesoría y capacitación, transferencia tecnológica, incentivos para hacer más accesible el crédito formal y reprogramaciones de deuda, junto con una serie de modificaciones legales que establecen tratamientos favorables para el surgimiento y operación de las pequeñas empresas en lo tributario, omitiendo o desplazando a la capacidad generadora del país como es el recurso humano y sus necesidades más urgente, datos que se corroboran en la Dirección del Trabajo<sup>33</sup>

A continuación, en el contexto de los servicios y prestaciones de las instituciones de apoyo al emprendimiento empresarial se pueden clasificar en los siguientes grupos de beneficios<sup>34</sup>

- ✓ Innovación Tecnológica
- ✓ Inversión en Capacitación
- ✓ Inversión en Recurso Humano
- ✓ Gestión Innovativa

<sup>32</sup> Gobierno de Chile, *Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, 2004*

<sup>33</sup> Ver artículo "Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, 2004" pag. 25-28

<sup>34</sup> Estos criterios se establecen por las alumnas seminaristas Carolin Gálvez, Evelyn Olmos de acuerdo a la lectura complementaria que han realizado durante este proceso, apoyado por la supervisión de la Académica Sra. Marta Bustos Díaz

- ✓ Inversión en actividades de emprendimiento

## **6.1 PROGRAMA CHILE EMPRENDE**

A partir del presupuesto del año 2005, se constituirá un Programa de Fomento Integrado para las Micro y Pequeñas Empresas, denominado CHILE EMPRENDE, dirigido por los Ministros de las carteras participantes, que reunirá al conjunto de instituciones que operan instrumentos de fomento, incluyendo entre otras la Corporación de Fomento, CORFO, a través de sus programas orientados a microempresas, el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, y el Instituto de Desarrollo Agropecuario INDAP. El objetivo de este programa, que tendrá glosa presupuestaria específica, es potenciar y fortalecer el desarrollo de las micros y pequeñas empresas, gestionando con una estrategia común y en forma articulada los instrumentos de fomento productivo que estas instituciones operan a nivel regional.

Este último elemento es clave en el diseño que se define para el programa. La expresión en cada región de este programa tiene como objetivo el recoger directamente en terreno las necesidades de las empresas y los emprendedores y, además, empalmar lo anterior con las estrategias de desarrollo que las regiones han definido. En un horizonte cercano podemos pensar en sumar a esta lógica de trabajo coordinado los recursos regionales, públicos y privados, que se destinan directa e indirectamente al fomento productivo de las MIPE.

## **6.2 CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)**

La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), creada en 1939, es el organismo del Estado chileno encargado de impulsar la actividad productiva nacional. Promueve el desarrollo económico de Chile, a través del fomento de la competitividad

y la inversión, contribuyendo a generar más y mejores empleos e igualdad de oportunidades para la modernización productiva.

Su acción se orienta a las siguientes áreas:

- ✓ La innovación y el desarrollo tecnológico.
- ✓ La modernización de las empresas que se asocian para competir.
- ✓ El mejoramiento de la gestión empresarial.
- ✓ El financiamiento y desarrollo de instrumentos financieros para atender las necesidades de las empresas.
- ✓ El desarrollo productivo regional y de sectores emergentes.

CORFO pone a disposición de las empresas diversos instrumentos que incluyen una amplia gama de instrumentos de apoyo a la gestión, desarrollo de la pequeña y mediana empresa, instrumentos de fomento que pertenecen a dos fondos concursables orientados al fomento productivo (PROFO) y al desarrollo tecnológico (FONTEC), créditos de largo plazo y cofinanciamientos. Estos últimos cubren parcialmente el costo de los esfuerzos de modernización de las empresas y exigen un aporte de ellas, creciente en el tiempo, que asegura que las iniciativas emprendidas sean de real interés para los beneficiarios. A fin de aumentar la eficiencia de su labor, CORFO ha establecido una Red de Colaboración integrada por instituciones chilenas y extranjeras que contribuyen al desarrollo empresarial. Parte de esta red la componen organizaciones privadas nacionales cuya participación permite ampliar la cobertura de la acción de fomento productivo, administrar los fondos con mayor agilidad y contar con un conocimiento más certero de las necesidades empresariales.

#### **PROGRAMAS DE APOYO A LA PEQUEÑA EMPRESA**

- ✓ Fondo de Asistencia Técnica
- ✓ Programa de Apoyo a la Gestión de Empresas
- ✓ Programa de Desarrollo de proveedores
- ✓ Red de Intermediarios CORFO (Financieros y Empresariales)
- ✓ Apoyo a la innovación y desarrollo tecnológico
- ✓ Apoyo al desarrollo productivo regional y de sectores emergentes

- ✓ Apoyo a las empresas que se asocian para competir Programa de Desarrollo de Proveedores Proyectos Asociativos de Fomento
- ✓ Apoyo al financiamiento Crédito para Reprogramación de Pasivos de Pequeñas Empresas Financiamiento de Inversiones de Pequeñas Industrias
- ✓ Apoyo al mejoramiento de la gestión empresarial Fondo de Asistencia Técnica Programa de Apoyo a la Gestión de Empresas

### **Programas especiales de CORFO**

- ✓ Biblioteca de CORFO
- ✓ Servicios vía Internet

### **6.3 FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL (FOSIS)**

El FOSIS, es un servicio público descentralizado con presencia en todo el país. Su misión es participar en el esfuerzo del país por la superación de la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado. Inició actividades el 1de enero de 1991, después que el Presidente de la República Patricio Aylwin, promulgó la ley 18.989, en julio de 1990. Este define como objetivo del Fondo el financiar en todo o en parte planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social. Estos deben resolver problemas de ingreso o calidad de vida y ayudar a que las personas desarrollen acciones, capacidades y destrezas que les permitan superar su situación de pobreza. Invertir con la gente es el principio de la acción del FOSIS. En esta misión está presente que el 21,7% de los chilenos que viven en condiciones de pobreza. Para cumplir sus objetivos, no ejecuta directamente sus programas, sino que entrega la realización de ellos a entidades públicas y privadas a través de convenios o concursos públicos a nivel nacional.

**Programa a la Micro Empresa:** FOSIS trabaja con organizaciones sociales de sectores en condición de pobreza, estos sectores son seleccionados en conjunto con

la municipalidad y trabaja con familias que viven en condición de pobreza extrema a través del Programa Puente del Chile Solidario, las familias son ingresadas por la municipalidad cuando el puntaje en la Encuesta CAS es de 494 o menos.

- ✓ Programa de Apoyo a Actividades Económicas: busca aumentar los ingresos de los beneficiarios (familias puentes) a través del desarrollo microempresarial.
- ✓ Programa a la Reinserción Laboral y Empleo: personas cesantes inscritas en las oficinas de las municipalidades a quienes se les ofrece cursos de gestión empresarial

#### **6.4 SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)**

El Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) es una institución filial CORFO que tiene por objetivo apoyar el desarrollo del sector de la pequeña, mediana industria y artesanado nacional. Las actividades que realiza son: capacitación, asistencia técnica, financiamiento, fomento de las exportaciones, creación de empresas, sistema de información empresarial, asociatividad, y proyectos de fomento (MIDEPLAN, 1992 Fomento a la pequeña Producción). Tiene a su cargo las iniciativas para el mejoramiento de la competitividad de las micros y pequeñas empresas y el desarrollo de la capacidad de gestión de estos empresarios. Sus principales instrumento de fomento, orientados a los sectores de pesca artesanal, turismo, artesanía e industria y a mejorar la oferta de servicios a las empresas son:

- ✓ Proyectos empresariales asociativos.
- ✓ Asistencia técnica colectiva individual.
- ✓ Programas con municipios en simplificación de trámites y desarrollo productivo.
- ✓ Programas de pre-inversión en regiones.
- ✓ Sistema de información empresarial REDSERCOTEC.
- ✓ Bolsa de subcontratación de productos y servicios.

- ✓ Capacitación y certificación de consultores privados (SERCOTEC, 1998. Memoria Anual).

## **6.5 SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)**

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es un organismo técnico del Estado descentralizado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo. Su misión es contribuir al incremento de la productividad nacional, impulsando la capacitación ocupacional, tanto en las empresas, como también en las personas de menores ingresos del país. Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal, y de una acción subsidiaria, por medio de un programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos.

- ✓ Franquicia Tributaria
- ✓ Fondo Nacional de Capacitación, FONCAP
- ✓ Programa de Bonificación a la contratación de mano de obra, Proempleo
- ✓ Contrato de aprendices
- ✓ Becas para la capacitación
- ✓ Intermediación Laboral

## **6.6 INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)**

El Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, fue creado en noviembre de 1962 y tiene como principal objetivo fomentar y potenciar el desarrollo de la pequeña agricultura. Es un organismo público descentralizado, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y controlar obligaciones, bajo la súper vigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Agricultura.

**Programas ofrecidos por INDAP:**

- ✓ Servicio Financiero
- ✓ Asesoría Técnica e Información
- ✓ Integración creciente y sostenida a los mercados
- ✓ Programas Especiales: Programa de Desarrollo Local Prodesal 2005, Proyecto de Desarrollo Rural de Comunidades Campesinas y Pequeños Productores de la IV Región, Programa de Apoyo a los pueblos indígenas

**6.7 ENTIDADES BANCARIAS****a) BANCO DEL DESARROLLO**

Desde sus inicios el Banco del Desarrollo ha tenido como objetivo ampliar el acceso a los productos financieros a las unidades económicas y personas que, teniendo viabilidad económica, no son atendidas por el sistema financiero tradicional. Profundizando esta vocación, fue como en el año 1989, un cooperante francés, que había oído de una experiencia de bancarización en Bangladesh, sugirió elaborar un proyecto, donde la idea central era ofrecer créditos a las personas que no tenían cabida en el sistema financiero formal.

A fines de 1991, se realizaron los primeros contactos entre el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y la Banca Privada Comercial Chilena, con el objetivo de invitar a esta última a participar en un programa de apoyo a la microempresa.

En junio de 1992, el Banco del Desarrollo inauguró la primera sucursal bancaria dedicada exclusivamente al otorgamiento de este tipo de créditos en el país.

En 1994 comenzó la expansión territorial de la atención a los empresarios de microempresas con la inauguración del Centro de la Microempresa de Valparaíso y posteriormente en Temuco. En 1995 la atención a las microempresas se amplió a las

zonas de Antofagasta, Ovalle, Coquimbo, San Felipe, San Bernardo, Rancagua, San Fernando, Talca, Chillán, Concepción, Valdivia y Puerto Montt.

En la actualidad hay 44 centros de atención especializados desde Arica a Punta Arenas.

***Programas o Productos Ofrecidos a micro y pequeño empresario***

- ✓ Crédito para Capital de Trabajo.
- ✓ Crédito para Capital de Trabajo con Garantía Hipotecaria.
- ✓ Crédito para Activo Fijo.
- ✓ Crédito para Activo Fijo con Garantía Hipotecaria o Prendaria.
- ✓ Crédito para Adquisición de Local Comercial.
- ✓ Crédito para Adquisición de Vivienda.
- ✓ Programa de Desarrollo Solidario.
- ✓ Crédito para Capacitación.

**b) BANCO ESTADO**

El Banco Estado (ex Banco del Estado) tiene su filial **Banco Estado Microempresa**, especializada en el diseño, desarrollo, implementación y gestión de créditos a microempresarios con personal capacitado para ello. Los Centros de Microempresa están ubicados en las mismas dependencias del Banco. Banco Estado Microempresa posee, en este momento, sucursales en todas las regiones del país y espera, en los próximos meses, crear nuevas sedes.

- ✓ Programa de Crédito a la Microempresa
- ✓ Crédito Rápido de Negocios
- ✓ Crédito de Trabajador Independiente
- ✓ Crédito Para Compra de Vehículo de Trabajo
- ✓ Crédito Hipotecario
- ✓ Capacitación y Asistencia Técnica para Microempresarios
- ✓ Crédito de Capacitación

- ✓ Crédito para la Compra de Computadores
- ✓ Cuenta Vista con Servicio de Pago Automático en Cuotas
- ✓ Seguro para Microempresario Protegido.

#### c) BANCO BANEFE

El Banco Santander Chile, perteneciente al Grupo Santander España, cuenta con una división especializada en créditos de consumo y emisión de tarjetas de crédito denominada **Banefe**, esta atiende de manera especializada a microempresarios con más de 60 centros de atención desde Arica a Punta Arenas.

- ✓ Línea de Crédito para Negocios.
- ✓ Tarjeta Visa de Negocios (Fincrédito).
- ✓ Crédito para Compra de Vehículos de Trabajo.
- ✓ Crédito en cuotas al amparo del Proyecto
- ✓ IFIS de Sercotec.

### 6.8 ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES QUE APOYAN A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

#### a) COOPERATIVA DE SERVICIOS FINANCIEROS A LA MICROEMPRESA

La Cooperativa Credicoop inició sus actividades en 1986 y presta atención personalizada a sus socios. Tiene como objetivo permitir el financiamiento crediticio a microempresarios formales o informales. Tiene 4 sucursales en Santiago (Recoleta, Quinta Normal, San Joaquín y Santiago Centro) y 4 en regiones: (Valparaíso, Curicó, Concepción y Temuco).

#### Programa o Productos Ofrecidos

- ✓ Crédito de Proyecto
- ✓ Créditos de Gerencia
- ✓ Línea de Descuento de Documentos
- ✓ Libretas de Ahorro y Depósitos a Plazo

- ✓ Cursos de Capacitación y Asesorías

b) **COOPERATIVA DE AHORRO Y DE CRÉDITO DE TALAGANTE LTDA.**

Es una de las dos Cooperativas de Ahorro y Crédito que posee programas especiales de crédito para los microempresarios.

Coocretal inició sus actividades el 15 de abril de 1960 y cerca del 30% de sus asociados son microempresarios.

- ✓ Crédito Convenio BID
- ✓ Crédito para adquisición de activo fijo
- ✓ Crédito Agrícola
- ✓ Crédito Convenio FOSIS

c) **FINANCIERA DE LA MUJER (FINAM)**

FINAM, Financiera de la Mujer, es la filial chilena del Women's World Banking. Es una corporación de derecho privado sin fines de lucro que nació el año 1989, con el propósito de "estimular la participación de la mujer en actividades empresariales e incentivar su asociación con otras mujeres empresarias tanto en el ámbito nacional como internacional". Tiene su Casa Matriz en Santiago, atendiendo desde ahí a las regiones IV, V y VI.

**Programas o Productos Ofrecidos**

- ✓ Área de Apoyo Crediticio para la Microempresa
- ✓ Área de Desarrollo Empresarial
- ✓ Centro de Información y Difusión
- ✓ Área de Capacitación y Perfeccionamiento para Empresarias y Ejecutivas

**d) FUNDACIÓN PARA MICROCRÉDITOS AYUDA Y ESPERANZA**

Programa de microcréditos orientado a mejorar las condiciones de vida de familias de escasos recursos.

La Fundación Ayuda y Esperanza trabajan en dos programas:

**i. MICROREDITOS, FONDOS ESPERANZA**

Fondo Esperanza es una institución sin fines de lucro que otorga microcréditos a personas emprendedoras. Su objetivo es promover el desarrollo sustentable del país, en particular de las regiones más pobres del país.

La entrega de microcréditos otorga una oportunidad a aquellos que no cuentan con acceso al crédito formal para desarrollar sus iniciativas comerciales o productivas. En este sentido, además de constituirse a romper con el círculo de la pobreza, es fuente de autonomía y autovaloración, dignidad e integración de quienes acceden al Programa.

**ii. SÚMATE**

Programa de Becas para Educación Superior que hoy cuenta con un total de 370 becados de diversas ciudades y localidades rurales del país; apoya estudios básicos, medios y superiores entregando un aporte mensual a los alumnos y realizando seguimiento de sus casos dos veces al año.

**e) OFICINA COORDINADORA DE ASISTENCIA CAMPESINA (OCAC)**

La Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina, OCAC, impulsa para y con los sectores pobres de la sociedad chilena, planes y programas de desarrollo. No entrega créditos en dinero, sólo otorga bienes como semillas, fertilizantes, planchas de zinc, etc. y los deudores pagan en dinero. Atiende a microempresarios, pescadores y

agricultores pobres, de mayor marginación geográfica del país. Tiene su casa matriz en Santiago y sucursales en Arica, Iquique, Litueche, Lolol, Los Angeles y Osorno.

#### **Programas o Productos Ofrecidos**

- a) Crédito a Microempresarios.
- b) Créditos para la Vivienda.
- c) Créditos Agrícolas.
- d) Créditos para la Pesca Artesanal

#### **f) CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN PARA LA PEQUEÑA EMPRESA (PROPESA)**

La Corporación de Promoción para la Pequeña Empresa, PROPESA, entrega créditos escalonados destinados a compra de materias primas, pago de remuneraciones, gastos generales y otros, basados en un monto inicial relativamente pequeño que se va incrementando dependiendo del comportamiento y de la capacidad de pago del microempresario. Otorga también crédito para activos fijos. Tiene su casa matriz en Santiago y sucursales a lo largo del país.

#### **Programas o Productos Ofrecidos**

- ✓ Crédito
- ✓ Capacitación

Posee dos tipos de créditos: los créditos para capital de trabajo y los créditos para activo fijo.

## 7.- TRABAJO SOCIAL Y MIPES: UN NUEVO ESCENARIO DE OPORTUNIDADES LABORALES

Trabajo Social desde sus inicios como profesión en Chile se ha desempeñado en organizaciones laborales, sus primeras relaciones con el sector parten en Chile hacia 1931. Las empresas salitreras fueron las primeras que incorporaron Asistente Sociales en sus equipos profesionales y desde ahí la intervención profesional ha estado condicionada por su empleabilidad sobre todo en las medianas y grandes empresas.

En estas unidades las fuentes de extracción de materias para intervenir ha variado como así también han variado las problemática y metodologías de abordaje. En aquellas épocas el quehacer profesional correspondía cabalmente al escaso nivel de desarrollo logrado por la disciplina, en cuanto tal había elaborado ciertas técnicas, pero no había fundamentado su acción científicamente.

Actualmente en estas organizaciones sociales<sup>35</sup> se interviene en relación a situaciones derivadas de:

- ✓ Deseos, expectativas, motivaciones, aspiraciones del trabajador y su grupo familiar.
- ✓ De las estructuras y procesos de la empresa, en cuanto éstas se constituyan en elementos que favorecen o no el desarrollo personal y la calidad de vida laboral.
- ✓ De la interacción entre el trabajador y la organización.

Sumándose con ello importantes avances en legislación y protección social reorientando el accionar profesional hacia la prevención que al tratamiento mismo.

---

<sup>35</sup> Jiménez, Mónica, Algunos Rasgos de la Evolución del Trabajo Social en la Empresa, Universidad Católica de Chile, Revista de Trabajo Social N° 30, 19-22 pg.

No obstante, esto no constituye la realidad de las micros y pequeñas empresas, unidades económicas de pequeño tamaño, cuyo incremento se registra a partir de los noventas con fines de supervivencia y de empleo de trabajadores desplazados del sector formal por las nuevas condiciones de la economía mundial.

El alto porcentaje de trabajadores que a nivel país se desempeña en el sector y que suman alrededor de 3 millones de empleos generados (incluso el informal), según cifras del Comité de Fomento de la MIPE. Sin embargo, los empleos generados son precarios y remunerados modestamente acorde con la productividad que muestran. Además, se manejan en un ambiente de elevada informalidad, desprotección y acceden a créditos excesivamente más caros que el resto de las empresas, por consiguiente, hay una vulnerabilidad en cuanto al nivel de la calidad de vida y al bienestar.

Frente a este escenario, la profesión responde con un cúmulo experiencia profesional en el ámbito laboral, metodología de trabajo, conocimientos de ciencias sociales y otras disciplinas, conocimientos de recursos de la comunidad, habilidades en trabajo en equipo, ética de trabajo, que nos imponen un imperante moral de identificar los espacios de la institucionalidad del Estado y del sector privado a partir de los programas que implementan u otros que podrían crearse para el micro empresario como a sus trabajadores.

Numerosas instituciones apoyan y fomentan la micro y pequeña empresa en los ámbitos financieros, tecnología, capacitación técnica, desplazando el desarrollo del recurso humano.

El desarrollo económico logrado por el país junto con la adhesión de Chile a los postulados del Trabajo Decente que establece hoy la Dirección del Trabajo, las exigencias que los TLC formulan en lo laboral, la mayor difusión de los principios de responsabilidad social empresarial constituyen argumentos y escenarios que fundamentan con mayor propiedad la inserción profesional en el sector.

Sin embargo, las interrogantes que se plantean se refieren a la percepción y conocimiento que los micros y pequeños empresarios, trabajadores y las instituciones tengan sobre nuestra profesión.

# ***Capítulo 3: Diseño de Investigación***

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1. Presentación.**

En el presente Capítulo se plantean los referentes metodológicos a partir de los cuales se desarrolla la actual experiencia de Seminario de Título, la cual ha sido estructurada en el siguiente orden:

- **Primer Momento Metodológico:** Diseño de Investigación Cualitativa. Presenta los componentes de método y rigor científico que respaldan y fundamentan las decisiones tomadas durante el desarrollo de la investigación. Asociadas a los procesos de definición de dimensiones de estudio, selección de participantes, levantamiento de información primaria, análisis de los datos y procedimientos de respaldo de los resultados obtenidos.
  
- **Segundo Momento Metodológico:** Construcción de Propuesta. Se presentan los referentes que respaldan la construcción de una propuesta de intervención en el área de la micro y pequeña empresa.

Así mismo se levantará una propuesta de las sobre las instituciones, organismos, líneas programáticas vinculados al sector MIPE y que permiten la intervención profesional del profesional Trabajador Social.

Los momentos metodológicos se desarrollan de manera secuencial en el Seminario de Tesis y su coherencia teórico conceptual está fundamentada por los contenidos del Marco de Referencia.

- **PRIMER MOMENTO METODOLÓGICO: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

**A. Enfoque de Investigación:**

La investigación se define como cualitativa, puesto que busca obtener el conocimiento de los significados, sentidos, opiniones y experiencias de los sujetos de la investigación, desde una perspectiva subjetiva.

El tipo de investigación se define como exploratoria y descriptiva. Es exploratoria debido a que, si bien este sector cuenta con investigaciones previas, contempla una temática desde el trabajo social que corresponde al descubrimiento de espacios laborales en este sector.

Es descriptiva, por cuanto se focaliza a identificar y describir elementos de preponderancia del colectivo de estudio.

**B. Propósito u Objetivo:**

*“Caracterizar las necesidades y problemáticas sociales que afectan a las pequeñas empresas de la quinta región a fin de vincularlas a oportunidades institucionales de apoyo y asesoría técnica y a oportunidades profesionales de Trabajo Social para abordarlas”*

**C. Preguntas de Investigación:**

1. ¿Cuáles son las principales necesidades y problemáticas que afectan a las micros y pequeñas empresas de la quinta región?

2. ¿Cómo se expresa la calidad del trabajo en las micros y pequeñas empresas de la quinta región?
3. ¿Cuál es el repertorio institucional y/o sectorial disponible actualmente o potencialmente accesible de beneficios y prestaciones destinados a la resolución de las principales necesidades y problemáticas de índole social que afectan a las pequeñas empresas de la quinta región?
4. ¿Que oportunidades de inserción y desarrollo profesional para Trabajo Social ofrece el repertorio institucional y/o sectorial de beneficios y prestaciones destinados?

#### **D. Descripción de la Estrategia de Investigación:**

##### **1. Dimensiones del estudio:**

- ✓ Calidad del Trabajo en trabajadores y trabajadoras de la micro y pequeña empresa de la quinta región.
- ✓ Necesidades que presentan los empleadores y los/las trabajadores/as en el sector MIPE.
- ✓ Oferta institucional al sector MIPE.
- ✓ Oportunidades de inserción laboral para el Trabajador Social en las MIPES.

##### **2. Colectivos de Trabajo**

- ♣ *Primer colectivo:* Empleadores de Micro y pequeñas empresas ubicados geográficamente en la quinta región.
- ♣ *Segundo colectivo:* Trabajadores de Micro y pequeñas empresas ubicados geográficamente en la quinta región.
- ♣ *Tercer colectivo:* Profesionales vinculados al tema de las MIPES que se desempeñan en organismos vinculados directa o indirectamente a la micro y pequeña empresa.

### 3. Criterios de Inclusión

➤ *Empleadores:*

- Ser considerado micro o pequeño empresario por los organismos competentes.
- Pertenecer a los rubros tipo de empresa (construcción, servicios, transportes, industrial)
- Realizar actividades empresariales permanentes al menos durante los últimos 12 meses
- Que su empresa se encuentre establecida geográficamente en la quinta región.
- Desear participar del estudio libre y voluntariamente

➤ *Trabajadores:*

- Pertenecer a una micro o pequeña empresa localizada geográficamente en la quinta región.
- Ser considerado como trabajador por el empleador dentro de su empresa.
- Contar con la aprobación del empleador para ser entrevistado.
- Tener una antigüedad dentro de la empresa de cinco meses como mínimo.
- Desear participar del estudio libre y voluntariamente.

➤ *Aporte Profesional:*

- Ser Profesional titulado en organismo educacional reconocido por el Ministerio de Educación.
- Desempeñarse en organismos públicos o privados.
- Encontrarse vinculado a programas, proyectos, servicios orientados –directa o indirectamente- al sector de la micro o pequeña empresa.
- Desear participar del estudio libre y voluntariamente.

#### 4. Estrategias de Recolección de Información:

Las estrategias de recolección de información ha utilizar en la presente investigación, corresponden a las siguientes:

- ✓ **Entrevista Semiestructurada:** Tiene como característica principal la posibilidad de conocer, con anterioridad, las temáticas y asuntos que se van a tratar durante su implementación. En este sentido, el/la entrevistador/a queda libre para adoptar el orden y la forma de las preguntas, lo que facilitaría contar con información homogénea y comparable. Asimismo, está permitido anticipar y cerrar brechas lógicas en la información. Por esta razón, es posible adaptar la fraseología de las preguntas, adaptándola a los contextos en que se realiza una entrevista<sup>36</sup>
  
- ✓ **Análisis Documental:** Implica la revisión de documentos en organismos públicos y privados que den cuenta de su trabajo con el sector empresarial. Ello incluye los programas, resultados de experiencias con el sector micro y pequeña empresa. Así mismo contempla la revisión de páginas Web de sitios relacionados a la temática a investigar.

---

<sup>36</sup> Carrasco Páez Pablo, Morales Parra Andrea, 2003, Seminario de Título "Aprendizajes relevantes al egreso de la formación profesional en Trabajo Social Universitario" pag. 9, Universidad de Valparaíso.

**E. Criterios de Rigor:**

ASPECTO (VALOR)	CRITERIO DE RIGOR	PROCEDIMIENTO
Verdad.	Credibilidad.	<i>Triangulación de Técnicas</i> • Entrevista Semi estructurada. • Análisis Documental.
Aplicabilidad.	Transferibilidad	Muestreo Teórico.
Consistencia.	Dependencia.	Juicio de Expertos. Profesionales peritos en temas asociados a la micro y pequeña empresa en la quinta región.
Neutralidad.	Confirmabilidad	Proceso de Reflexión.

**F. Análisis de la Información:***Análisis Cualitativo:*

- ♣ Segmentación de los datos en unidades relevantes y significativas.
- ♣ Reducción de los datos en sistema de categorías.
- ♣ Disposición de datos en gráficas descriptivas.

- **SEGUNDO MOMENTO METODOLÓGICO: CONSTRUCCION DE UNA PROPUESTA.**

A partir de los resultados y hallazgos obtenidos en la investigación cualitativa, se procede a levantar una propuesta de intervención, con el fin de abordar las problemáticas detectadas en el sector MIPES. La propuesta está constituida por dos ejes temáticos:

**I. ABORDANDO EL ASPECTO SOCIAL EN LAS MIPES.**

En el primer eje temático se plantean las materias susceptibles de intervención social en el sector. Para ello se presenta una matriz síntesis en que se exponen los ámbitos propuestos, desde los siguientes ítemes de trabajo:

- **Servicio:** Se refiere a los campos que abordarán los beneficios a los que podrán acceder el sector de las MIPES. En esta propuesta se distinguen los servicios financieros y los de carácter social.
- **Objetivo:** Corresponde al propósito final de cada servicio orientado al sector de las MIPES.
- **Áreas:** son los ámbitos que se desprenden de los servicios. Para cada servicio se distinguen diferentes ámbitos asociados a las diferentes opciones de beneficio a la que pueden acceder el sector de la MIPE.
- **Materias:** Es una descripción más detallada de los beneficios que comprende cada área. Se puede entender también como las sub-áreas.
- **Descripción:** Corresponde a la descripción de las acciones que se realizarán en cada área de intervención.

## II. REPERTORIO INSTITUCIONAL PARA INSERTAR AL TRABAJO SOCIAL.

En el segundo eje temático se presenta el repertorio institucional, configurado desde los hallazgos de la investigación, que permite presentar que de intervención social en el sector. Para ello se presenta una matriz síntesis en que se exponen los principales referentes de acción institucional:

- **Institución:** en este referente se dan a conocer aquellas instituciones públicas y privadas con o sin fines de lucro que desarrollan líneas de trabajos en que un/una profesional trabajador/a social puede elaborar propuestas de intervención y/o investigación
- **Programa/Proyecto:** se señalan aquellas líneas de acción, programas y proyectos que ofertan las distintas instituciones y/o organizaciones para el sector MIPES y que refieren algunos temas de interés y de experticia para el/la profesional trabajador/a social
- **Descripción:** se trata de indicar a grandes rasgos aquellas características esenciales del programa y/o proyecto que ofrecen las organizaciones, como también la forma en que un/a profesional preferentemente trabajador/a social puede participar con su intervención y/o investigación dentro de éste.

# ***Capítulo 4: Informe de Investigación.***

## **INFORME DE INVESTIGACIÓN**

El acápite que a continuación se presenta, sistematiza la información de carácter cualitativa recogida a partir de entrevistas aplicadas a los y las participantes del estudio.

Además se incluye la información obtenida del análisis documental que implico la revisión de los diferentes programas, estrategias y servicios, de organismos públicos y privados, destinados a las micro y pequeña empresa de la quinta región.

El informe que a continuación se desarrollará se estructura sobre la base de los siguientes referentes:

**I. Significado de la experiencia:** esta sección del análisis será desarrollada a partir del colectivo del empresariado y de los/las trabajadores/as. Y los aspectos a abordar corresponden a:

- ♣ Motivaciones
- ♣ Elección del Sector Empresarial

**II. Caracterización de las necesidades del colectivo de estudio**

- ♣ Necesidades Económicas.
- ♣ Necesidades Sociales.

**III. Calidad del Trabajo**

**IV. Repertorio institucional y MIPES**

**V. Trabajo Social y MIPES**

## I. SIGNIFICADO DE LA EXPERIENCIA PARA EL COLECTIVO

Respecto a las decisiones involucradas para desarrollar su trabajo en las MIPES, la información recopilada indica que existen procesos distintos en el empresariado y en los/as trabajador/as, situación que se analiza en detalle a continuación:

### 1.2. Motivaciones:

#### a) Motivaciones del empresariado

Cuando se habla de motivaciones en el empresariado, se entiende como la decisión de involucrarse en el proyecto de una empresa, en este tenor podemos distinguir las siguientes motivaciones en el colectivo:

<b>Motivación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fragmento</b>
<i>Independencia Económica</i>	Optar por un negocio el cual dirigir, a fin de poder llevar a cabo sus ideas y proyectos de manera autónoma.	<i>"La empresa comenzó hace cinco años ya que trabajamos en una empresa de plásticos durante más de diez años y nos propusimos independizarnos y comenzar un negocio propio relacionado en venta de productos plásticos" EPE 1</i>
<i>Por falta de plaza laboral</i>	Pérdida de trabajo, dificultades para encontrar un trabajo dependiente, impulsan a embarcarse en un negocio para obtener una remuneración.	<i>"Bueno me inicié solamente por necesidad, porque yo fui vendedor, siempre tuve habilidades manuales, me pilló la recesión de los años ochenta y me di cuenta que por muy buen empleado que fuera nunca uno iba a estar seguro" EPE 8</i>
<i>Realización de un proyecto personal.</i>	Referido a un proyecto programado con anterioridad por el empresario para emprender el negocio.	<i>"La idea de una casa de reposo, me gustó desde hace diez años atrás, se que la idea de una casa de reposo podía darme independencia" EPE 3</i>
<i>Explorar un rubro nuevo</i>	Referido a la inquietud de explorar un rubro desconocido, es probar suerte en el mercado laboral.	<i>"(...) empezó por una curiosidad por los avestruces. Era algo nuevo que se introduce en el mercado, entonces intente probar para ver que pasaba" EPE 10</i>

<i>Continuación de un negocio familiar</i>	Sucesión de una empresa ya existente cuya propiedad correspondía a un pariente del empresario.	<i>“La historia, la elección del rubro no, es como muy personal, pues esta es una empresa de mi padre, familiar (...)yo partí en el año 90 con la imprenta(...)eso partió en el 94 con la imprenta como FRAMMAR, Ltda. digamos claros” EPE 11</i>
--	--	---

El cuadro anteriormente descrito pone de manifiesto que las motivaciones emergen desde la satisfacción de un deseo personal, de autonomía hasta la consecuencia de un hecho fuera de control del empresario, como es la pérdida de un trabajo y/o dificultades para encontrar uno.

Así mismo, dentro de las motivaciones podemos encontrar situaciones que se repiten en el colectivo al momento de emprender una empresa independiente:

- Se escoge el rubro según las capacidades y conocimiento que posee el/la empresario/a.
- Vinculación a un trabajo apatronado, en el período anterior.
- El deseo de tener una autonomía e independencia en cuanto a toma de decisiones.

b) *Motivaciones de los trabajadores*

En el caso de los trabajadores, no se menciona en forma explícita la motivación de ellos para desempeñarse en el sector de estudio, ya que acceden a él en respuesta a las necesidades económicas y de subsistencia, según se manifiesta los siguientes comentarios:

<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRAGMENTO</b>
<i>Necesidad económica</i>	Suplir necesidades básicas, referidas a las demandas familiares y personales.	<i>“...por una cuestión de necesidad, para poder pagar los estudios de mi hija y la alimentación en la casa, ya que mi marido se encontraba cesante” (Ta:6)</i>
<i>Integración</i>	Aplicar los conocimientos y	<i>“terminé mis estudios, y ahora puedo aplicar mis conocimientos, así que me motiva el trabajo”(To:6)</i>

<i>teórico -práctica</i>	habilidades que posee el/la trabajador(a) en un rubro determinado.	
<i>Oportunidades entregadas en la empresa.</i>	Referida a la oportunidad que le brinda la empresa al trabajador/a de desarrollar sus capacidades.	<i>“creo que puedo proyectar en el tiempo, además me entregan hartas herramientas para perfeccionarme en el tema”(Ta:4)</i>

Las diferencias de énfasis en alguno de estos factores se ven influida por la condición de género y también con relación al estatus del empleo, es decir, según la condición de operarios, empleados o profesionales. Esta última categoría evidentemente asociada a mayor educación y mejores ingresos. Aunque no son relaciones unívocas, los operarios hombres y mujeres reconocen como principal motivación la necesidad económica; entre los empleados particularmente las mujeres, se combina la necesidad de aportar al ingreso familiar con el deseo de trabajar porque abre posibilidades al desarrollo personal.

**1.2. Elección del sector empresarial:**

*a. Decisiones de elección desde el empresariado*

En el empresariado este aspecto se encuentra muy vinculado a las motivaciones para iniciarse en una empresa. Se suma a ello un elemento clave, referido al conocimiento y las habilidades que posee el/la empresario/a para desarrollar su negocio en el rubro elegido.

**Conocimiento del rubro:** Los contenidos que domina el/la empresario/a dicen relación la experiencia adquirida en un trabajo anterior, así como los conocimientos aprendidos en algún curso de capacitación. El siguiente cuadro entrega un referente del conocimiento del rubro:

Discurso	Fragmento
Experiencias laborales anteriores	"Bueno nosotros trabajamos en una empresa de plásticos mucho tiempo por lo conocíamos muy bien" el trabajo EPE 1
Capacitación/Especialización	"(...) ante de iniciarme me especialicé en lo que nosotros hacemos, tú lo que ves acá, es algo que yo hice durante mucho tiempo en otro lado" EPE 4
Demandas del sector circundante a la empresa	"Que en el sector habían universidades y que son los mayores consumidores de fotocopias, pero nada más" que esos. EPE 2
Escaso conocimiento del rubro	"La información que manejaba era bien vaga, yo tenía la idea de mueblistas ganaban muy poco, entonces no había pensado en tirarme en ese negocio en serio", EPE 8
Ningún conocimiento del rubro	"Del rubro cero, yo soy diseñador industrial de la Universidad de Valparaíso, lo mío va más por el lado de los muebles". EPE 12

b. Decisiones de elección desde los trabajadores

Por otra parte en los/las trabajadores/as esta categoría se refiere a la consideración que tuvo al momento de la elección de su trabajo, si en este influyeron ciertos factores o sólo se debe a un evento circunstancial, siendo reflejado en el siguiente cuadro:

DISCURSO	FRAGMENTO
Por amistad	"...por amistad, por amistad de él, jugábamos fútbol juntos y me ofreció trabajo y me cambié de trabajo" (To:3)
Por experiencia práctica en el rubro	"Por conocimiento en el rubro... entré para hacer mi práctica durante tres meses, después de eso me ofrecieron quedarme y acepté"(Ta:4)
Por una necesidad de empleo	"No, no fue tanto de selección solamente que en el tiempo de verano necesitaban gente para trabajar... y como yo estaba desocupada y necesitaba trabajar y así fue como llegue"(Ta.6)

Los fragmentos que se exponen, permiten visualizar que las vías para ingresar u optar a un empleo dentro del sector MIPES, es informal o en otras palabras "lazos fuertes" (amistad, familiares, vecinos, etc.), reflejándose con mayor intensidad en las

micro empresas o empresas familiares. También se destaca que la mayoría de las personas que se presentan a estos puestos de trabajo tienen cierta experiencia en el rubro, por lo que se mantienen también dentro del mismo oficio u profesión que desempeñaban anteriormente, esto lleva a suponer que dentro del grupo de trabajadores no ha existido la posibilidad de una mayor movilidad social que permitiese optar a mejores puestos de trabajo y a la vez a una mejor posición social, pues se mantienen dentro de las mismas redes laborales y sociales restringidas.

*“A ver cuando estaba trabajando... porque donde yo estaba trabajando anteriormente le pedían camiones aquí a la oficina porque ellos también son agrícolas tienen una parte agrícola y la oficina de transporte y supe porque se habían quedado sin secretaria y yo terminaba el reemplazo en la otra oficina y me ofrecieron venirme para acá así que desde ahí que estoy acá, hace como tres años”.(Ta:5)*

En síntesis, los aspectos que configuran el significado de la experiencia por parte de ambos colectivos que se denotan en los distintos procesos que vivenciaron, dados fundamentalmente por el estatus y rol que cada uno ejerce. El siguiente cuadro sintetiza sus afirmaciones, evidenciando las distancias y acercamientos entre ellas.

COLECTIVO	Motivación	Elección del Rubro
<b>Empresario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Independencia económica</li> <li>- Escasez de plazas laborales</li> <li>- Instancia de desarrollo personal</li> <li>- Explotar rubros desconocidos</li> <li>- Continuación de empresa Familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Conocimiento del rubro</li> <li>- Oportunidades del medio</li> </ul>
<b>Trabajador/a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Independencia económica</li> <li>- Poseer un ingreso fijo</li> <li>- Aporte al ingreso familiar</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Búsqueda de autonomía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amistad</li> <li>- Conocimiento del rubro</li> <li>- Necesidad de empleo</li> </ul>

## II. NECESIDADES Y PROBLEMÁTICAS EN LAS MIPES

El marco de referencia nos entrega dos categorías de necesidades, económicas y sociales. Para efecto del estudio se utilizará dicho referente, al cual se sumarán categorías desprendidas de la información proporcionada por los/las entrevistados(as). Las primeras dicen relación con los componentes asociados a la productividad; las segunda, aborda aquellos aspectos vinculados a la calidad de vida.

En este estudio, de los/las trabajadores/as de las MIPES, considerándose su entorno personal, familiar y laboral, apreciándose las diferentes percepciones respecto a esta temática, principalmente dadas por la representación social que tienen el colectivo del contexto en el cual se mueve, así como el estatus y rol que debe ejercer.

### 2.1. NECESIDADES ECONÓMICAS:

La apreciación de las necesidades económicas se construirá a partir de tres aristas desde el interesado, su contraparte y de los aportes profesionales de las organizaciones públicas como privadas. Permitiendo el análisis desde la contraposición de estos tres colectivos: empresariado, trabajador/as, y profesionales del sector MIPES. Es a partir de ello que se declara la identificación de éstas en el siguiente cuadro:

<b>Colectivo</b>	<b>Necesidades Económicas</b>	<b>Fragmento</b>
<i>Empresariado</i>	Se identifica	<i>"No de hecho nos vinieron a ofrecer créditos del Banco del Desarrollo, pero vimos que es demasiado pronto para meternos en una calilla grande que no podemos responder, siendo que no tenemos prácticamente nada" (EPE 12)</i>
<i>Trabajadores/as</i>	Se identifica	<i>"...en cuentas, es que lo mismo no te da para comprate las cosas al contado...hay que encallarse no más no queda otra y la mayoría de la plata tengo que pagarla toda" (Trabajador 1)</i>
<i>Aporte Profesional</i>	Se identifica	<i>"Lo que diferencia las MIPES de las demás empresas es que su gestión están destinadas a obtener ingresos para la economía familiar y no para generar grandes ganancias. En cuanto a los trabajadores de las MPES, éstos se centran en la búsqueda de oportunidades que le ayuden a su desarrollo pleno" AP 2</i>

La identificación de las necesidades en el colectivo empresariado se vislumbran desde una preocupación por aumentar la calidad y productividad de la empresa, es decir cómo potencializar estos elementos, para ello, según su percepción es de suma importancia el aporte, especialmente económico que puede realizar el sector público y privado en beneficio del crecimiento y consolidación de la MIPE.

La preocupación por la productividad lleva a que el empleador pueda de cierta manera manipular el compromiso y la generación de mayores bienes y/o servicios a partir de la posibilidad de reunir el dinero suficiente para el oportuno de las remuneraciones de los trabajadores. Esto se plasma en la siguiente intervención:

*“...porque también ellos se han dado cuenta de que si ellos se relajan simplemente no logro cobrar el dinero que necesito para pagarles a fin de mes, entonces tomando consciencia de esto las personas trabajan a un ritmo comprometido que me da la confianza de que van a generar lo suficiente para que yo les pueda pagar el sueldo a fin de mes” (EPE 8)*

En cuanto a los trabajadores/as, sus mayores esfuerzos se encauzan en la posibilidad de adquirir una mejora en sus salarios, es decir sentirse seguros de recibir una remuneración en los tiempos y condiciones acordadas como también que sea conforme a su desempeño laboral.

En cuanto a las necesidades económicas éstas quedan representadas, según el colectivo, por las siguientes categorías:

<b>COLECTIVO</b>	<b>Remuneración</b>	<b>Apoyo financiero</b>	<b>Gestión</b>
<i>Empresariado</i>	Satisfactoria	Medianamente satisfactoria	Medianamente Satisfactoria
<i>Trabajadores/as</i>	Medianamente Satisfactoria	Medianamente satisfactoria	No se identifica en el colectivo
<i>Aporte Profesional</i>	Medianamente Satisfactoria	Medianamente satisfactoria	Medianamente satisfactoria

## A) REMUNERACIÓN:

Respecto a los ingresos percibidos por la actividad económica el empresariado considera que es posible distribuirla en forma satisfactoria, tanto, para establecer las remuneraciones de sus dependientes como de su persona, aunque no exenta de dificultades en ciertos periodos. Sin embargo, estas afirmaciones se contradicen en cierta forma, por la incorfomidad que existe en el colectivo de los trabajadores, ya que ellos consideran en cierta forma que su remuneración no refleja en todo su desempeño laboral, además de las dificultades para adquirir bienes y servicios sino fuera por condiciones de crédito que el mercado ofrece.

*"No creo que mi remuneración sea la más adecuada y me gustaría que se igualará al de mis compañeros, porque considero que tengo más responsabilidades que ellos" (Ta.4)*

Esta manifestación se confirma con la apreciación del aporte profesional, quienes ven en la mayoría de las microempresas una cuestión de sobrevivencia provocando cierta inestabilidad en las condiciones laborales.

*Pero la generalidad de los MIPES se caracterizan por vivir el día a día, nada más, cubrir sus deudas y sobrevivir como familia" AP 5*

## B) APOYO FINANCIERO

El apoyo financiero al cual apela el empresariado se refiere a la inyección de recursos que el sector pueda recibir de parte del Estado, instituciones financieras, sector privado, de tal forma de una facilitación para la iniciación y desarrollo de la experiencia. A pesar de que hoy día las posibilidades de acceder a un crédito bancario son innumerables la condición de las MIPES, según el colectivo son muy distintas:

- a. Tasas de interés bancarias elevada para el sector;
- b. Dificultad para acceder y reunir la documentación necesaria
- c. Antecedentes económicos, la mayoría presenta problemas financieros pendientes.

Para el trabajador el apoyo financiero se visualiza desde la posibilidad de optar algún crédito, ya sea casa comercial o agencia financiera, con la consecución de

pagar deudas pendientes o adquirir algún bien o servicio que con los ingresos producto de su trabajo son a veces inalcanzables.

El profesional que asiste a las micro y pequeñas empresas señala que el tema financiero es una posibilidad de estabilidad tanto para el empresario como para el trabajador, pero que lamentablemente las instituciones no dan a vasto con la demanda del sector, además de que existe una uniformidad en el concepto microempresa siendo tan amplio y heterogéneo el sector.

*“Entonces, se han creado organismos gubernamentales para apoyar a los microempresarios, pero están como recién partiendo, pero todas las empresas necesitan plata y por lo que se ve acá la mayoría de microempresarios vienen a conversar con nosotros la posibilidad de algún financiamiento para hacer crecer su negocio, y en este momento es poco a nivel regional, comunal y nacional” AP 7*

### C) GESTIÓN

La gestión dirigida a la administración y organización de la empresa. Para el empleador se centra en la inyección de recursos y a las facilidades en cuanto a la formalización en el plano legal, toma de decisiones, orientación legal. Esta necesidad sentida por el empleador tiene una dualidad, la primera una oportunidad para que la MIPES emerjan con más fuerza en el mercado económico, como solución a las problemáticas sociales de la gente, abriendo plazas laborales. La segunda, corresponde a la autogeneración de empleo, o autoempleabilidad incentivando a la creatividad por parte de profesionales y no profesionales en la creación de empresas capaces de posesionarse del mercado económico.

Estos desafíos descritos por el empleador son de igual modo identificados por los profesionales, quienes ven grandes debilidades en la parte administración y organización de la empresa, la mayoría lo justifica por la poca especialización y calificación del recurso humano presente en estas empresas.

En cuanto al colectivo de los trabajadores, no manifiesta ninguna intención respecto al tema de gestión.

## 2.2. NECESIDADES SOCIALES

Las necesidades sociales según el marco de referencia se vinculan a los componentes de la calidad del trabajo emitidos por la OIT, no obstante como este aspecto se desarrolla en mayor profundidad en un capítulo posterior, los componentes a abordar dentro de esta categoría corresponderán a aquellas señaladas por el colectivo.

En el estudio, una de las intenciones fue descubrir si en el colectivo existía una noción de necesidades del tipo social. A partir de ello, se logra visualizar que existe una noción de necesidad social por parte del colectivo, cabe decir, son identificadas. No obstante, en el colectivo del empresariado es donde se da una dualidad al reconocer, por un lado que existen necesidades en sus trabajadores/as, y por otro declarar que este tipo de situaciones no se ha manifestado en su empresa. Se suma un tercer colectivo, el cual corresponde a los profesionales insertos en instituciones vinculados a las MIPES quienes también tienen una opinión respecto a esta temática.

Colectivo	Necesidades Sociales	Fragmento
Empresariado	Identifica necesidades	<i>“Si todos...tenemos problemas... tenemos una personas yo ya creo que son problemas de alcoholismo lo hemos ayudado” (EPE 9)</i>
	No identifica necesidades	<i>“No, esas son cosas personales, esas cosas no las pregunto, uno se da cuenta por lo mismo trato de contratar gente sin problemas y si los tienen duraran solo un mes” (EPE 3)</i>
Trabajadores/as	Identifica necesidades	<i>“...hay un minutito de confianza y ahí cuando conversamos y muchas veces sí ellos tienen problemas de su vivienda, que están postulando, que quieren pagarla luego o el hecho de la salud, también este problema que a veces son cuatro meses, seis, que trabajan y no tienen previsión y no tienen como llevar a sus hijos o a su mujer o a ellos mismos atenderse, y si muchas veces me ha tocado escucharlos que están ahí en ese problema y bueno muchos de ellos son de escolaridad baja o sea incompleta” (Ta: 5)</i>
Aporte Profesional	Identifica necesidades	<i>“Indudablemente es importante tocar y dar relevancia a temas del aspecto laboral, ya que así los microempresarios que acuden a esta ofician se informan acerca de cómo invertir recursos generando no sólo beneficios económicos para ellos mismos, sino fuentes de</i>

		<p><i>empleos para otras personas (...) Dentro de estos temas se incluye proposiciones información acerca de cómo fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro de su misma empresa, resolución de conflictos (...)</i></p> <p>AP 2</p>
--	--	---

El cuadro que a continuación se desarrolla corresponde a las necesidades sociales declaradas por el colectivo. Las afirmaciones declaradas se orientan hacia los/las trabajadores/as. Esta aclaración es fundamental, puesto que el colectivo del empresariado y de los profesionales se refiere a este colectivo a la hora de identificarlas y declarar si son sentidas.

<b>COLECTIVO</b>	<b>Vivienda</b>	<b>Salud</b>	<b>Educación</b>	<b>Protección social</b>
<i>Empresario</i>	Identificada No sentida	Identificada No sentida	Identificada Sentida	Identificada Sentida
<i>Trabajadores/as</i>	Identificada Sentida	Identificada Sentida	Identificada Sentida	Identificada Sentida
<i>Aporte Profesional</i>	No Identificada	Identificada	Identificada	Identificada

Si bien el empresariado reconoce necesidades en sus trabajadores/as, presenta mayores dificultades para referirse a las propias, pues sus declaraciones en un porcentaje significativo apuntan hacia los/las trabajadores/as. En cuanto a los profesionales ellos son capaces de identificar estas necesidades a través del diálogo y cercanía con aquellos usuarios de los distintos servicios que ofrecen las instituciones que representan, también vislumbran otras necesidades de otro orden para el resto de los colectivos y que se manifiestan en el siguiente cuadro:

Necesidades Identificadas por los Profesionales
• Capacitación tanto del trabajador como del empresariado
• Precariedad en las condiciones laborales
• Desinformación
• Asociatividad

A pesar de ello, y como se señaló anteriormente se desarrollarán los aspectos que componen las necesidades sociales a partir de las declaraciones del empresariado y que se describen a continuación:

- *Vivienda:* por ambas partes del colectivo se refiere a la tenencia de la propiedad en sus trabajadores, declarándose que en su mayoría corresponden a arrendatarios con el deseo de poseer su vivienda propia.
- *Salud:* Referido básicamente al consumo de drogas lícitas e ilícitas por parte de los/las trabajadores/as que afectaría su desempeño laboral. Así mismo se refiere a los gastos que demandan enfermedades dentro del núcleo familiar.
- *Educación:* Referido a la educación incompleta por parte de trabajadores/as y el deseo de nivelar estudios. Así mismo, se señala la necesidad de aprender oficios, capacitarse en temáticas, de constituirse en un capital humano.
- *Protección Social:* Si bien este aspecto se desarrolla en mayor profundidad en una sección posterior, no es menos señalar que el colectivo manifiesta el tema de la afiliación a sistema previsional y de salud como un tema que afecta y afectaría a largo plazo, especialmente cuando se requieren de estas prestaciones.

También se incluyen aquellas identificadas por el empresariado y que se establecen en el cuadro anterior correspondiendo a:

- *Capacitación tanto del trabajador como del empresariado:* el profesional identifica como una necesidad urgente de atender en las MIPES es el tema de la capacitación, pues se observa como una herramienta de empoderamiento dentro del sector.
- *Precariedad en las condiciones laborales:* debido a la precariedad e informalidad del sector es muy probable que numerosas iniciativas de emprendimiento no cuenten con las herramientas, conocimientos para atender al tema de calidad de vida laboral siendo desplazado por otras necesidades más básicas y urgente de satisfacer por el sector.
- *Desinformación:* se identifica por el profesional una falta de información en cuanto a las ofertas programáticas que el mercado les ofrece a las MIPES, así también como los conocimientos suficientes para administrar y organizar la empresa, siendo muchas veces vulnerados en sus derechos.
- *Asociatividad:* Uno de los grandes desafíos que se observan para las MIPES es el tema de la asociación y capacidad de trabajo en equipo, que permitirán el emerger de este sector en la economía dominante.

Se dijo al inicio, a pesar de que el empresariado reconoce la existencia de necesidades en su personal, se pueden identificar en este colectivo tres discursos respecto al tema de las necesidades sociales:

- *Reconocimiento de las necesidades:* Las necesidades que identifica el empresario corresponden a aquellas vinculadas a la calidad de vida, tales como vivienda, educación y consumo de drogas
- *Necesidades como tema no concerniente al empresario:* Por otra parte algunos de los juicios emitidos por los empleadores se centran en la responsabilidad de los trabajadores de abordar sus propias problemáticas en forma personal, excluyendo su participación, justificándose en que en el espacio laboral no puede abordar situaciones de índole personal, ni familiar, ya que son contextos diferentes.

- Dificultad para reconocer necesidades: Sólo en uno de los casos se desconocen las necesidades de los/las trabajadores/as. Así mismo en las respuestas entregadas por los empresarios no hay una claridad de las necesidades de sus trabajadores/as, ello se refleja en la ambigüedad de sus respuestas

Por otro lado para el/la trabajador/a no hay una concepción amplia de lo que es una necesidad social, pues lo relacionan simplemente al monto de sus remuneraciones y a la capacidad de adquisición que ésta le permite, pero no así a la calidad de su empleo, ni a las precariedad que puedan tener en cuanto a la vivienda, educación, salud, previsión, entre otros. Aunque al ser consultados por estos temas, en relación así se manifiesta en el grupo de trabajadores ellos responden que en su gran mayoría, los trabajadores y trabajadoras del sector MIPES presentan estas problemáticas, debido a:

- *Precariedad de los trabajos*: inseguridad por encontrarse sin contrato de trabajo o protección social.
- *Por falta de información sobre el tema*: tanto del empleador como del trabajador en relación a todos los beneficios que existen para el sector empresarial.
- *Falta de preparación o calificación laboral*: la mayoría de los entrevistados no ha continuado con cursos de capacitación o perfeccionamiento.

El siguiente cuadro representa las opiniones del empresariado respecto a la temática de las necesidades sociales. Desde esta perspectiva se identifican dos percepciones del empresariado que se contraponen entre sí.

NECESIDADES SOCIALES	
<b>Percepción favorable</b>	<b>Percepción desfavorable</b>
<p><i>Honestamente problemas de drogadicción, vivienda, educación no sé realmente, (...) En cuanto a la parte habitacional, no, en realidad corresponde a la vida privada de ellos. EPE 4</i></p>	<p><i>No, esas son cosas personales, esas cosas no las pregunto, uno se da cuenta, por lo mismo trato de contratar gente sin problemas, y si los tienen duraran solo un mes. EPE 3</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empresariado es capaz de reconocer las de necesidades en sus trabajadores/as en las áreas de salud, vivienda, educación y protección social.</li> <li>• El empresariado tiene conciencia de abordar las necesidades y problemáticas de sus trabajadores/as.</li> <li>• El empresariado plantea abordar estas temáticas sociales en sus trabajadores/as en conjunto con organismos del estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empresariado presenta dificultad para identificar necesidades en los/las trabajadores/as.</li> <li>• El empresario atribuye el tema como un aspecto que debe ser abordado por el propio trabajador/a.</li> <li>• El empresariado plantea que las temáticas sociales de sus trabajadores/as son responsabilidad del Estado.</li> </ul>

### III. CALIDAD DEL TRABAJO.

La calidad de vida se refiere al entorno laboral en el cual se desenvuelven empresarios y trabajadores(as) y que condicionaría aspectos personales, familiares y de desempeño en las tareas exigidas por la empresa. Desde esta perspectiva encontramos que los aportes de ambos colectivos dibujan una panorámica de confrontación y/o acuerdo respecto a los elementos que componen la calidad del trabajo.

#### 1. *Remuneraciones.*

Se entiende por este aspecto uno de los más enunciados por el colectivo, básicamente porque el ingreso adquiere una real importancia para suplir necesidades y emprender proyectos personales, así como satisfacer aspiraciones que dicen relación con el espacio laboral.

Desde ambos colectivos las remuneraciones tienen un valor significativo en cuanto a solvencia y satisfacciones. A continuación se abordará más detalladamente esta categoría.

##### **1.1. *Criterios para establecer la remuneración:***

Referido a las exigencias mínimas realizadas por los empresarios al momento de establecer el ingreso que percibirá el/la trabajador(a) que brindará su mano de obra, así como los aspectos enunciados por el/la trabajador(a) respecto al mismo tema.

Muchas de las referencias entregadas por el colectivo declaran que los criterios para establecer las remuneraciones son adecuados y que están claramente definidos por el empresariado al momento de establecerse el acuerdo contractual, siendo un respaldo de aquello los siguientes comentarios de los colectivos:

COLECTIVO	Criterios	Fragmento
Empresario	Adecuados Preestablecidos	"Partimos de que él debe tener una preparación para lo que va a desarrollar y digamos que ésta es nuestra base y el resto se lo damos acá nosotros preparamos a la persona" EPE 4
Trabajadores/as	Adecuados Preestablecidos	"Más que nada he tenido algunos incrementos pera más por la experiencia y por las responsabilidades que he tenido que ir tomando, el mismo hecho de estar a cargo de este taller muchas veces, por eso"(To:1)

Así mismo el colectivo es capaz de identificar aquellos criterios utilizados para establecer la remuneración, el siguiente cuadro detalla estos criterios y a su vez éstos son analizados en base al grado de relevancia:

COLECTIVO	Sueldo base	Productividad	Edad	Multifuncionalidad
Empresariado	Medianamente relevante	Relevante	Relevante	Relevante
Trabajador/a	No señalado	Relevante	No señalado	Relevante

♣ *Sueldo base:* Chile en la ley N° 20.039 establece el ingreso mínimo mensual de \$127.500 que deben percibir el/la trabajador(a) entre 18 y 65 años. En el estudio presente este criterio es considerado por el empleador para fijar la remuneración, como un piso, puesto que a elementos como productividad y utilidades obtenidas en la empresa por el desempeño de los/las trabajadores(as) y las ventas efectuadas en el mes.

♣ *Productividad:* Referido a la capacidad del/la trabajador(a) de la capacidad de incrementar las ganancias de la empresa aumentando las ventas en el período. Es uno de los más enunciados, puesto que la remuneración es

directamente proporcional con los niveles de producción alcanzados por el/la trabajador/a.

♣ *Edad:* relacionado en este estudio directamente con la experiencia del/la trabajador(a) en el área o tarea para la cual fue solicitado por el empresario, podemos distinguir una disyuntiva. En un primer caso encontramos aquellos que muestran su preferencia por personas de más edad por la experiencia que tienen en el área, ahorrando capacitaciones o instrucciones por parte del empresario.

Con experiencia	Con menos experiencia
<i>“edad no, justamente prefiero que sea gente de más edad, gente entre los treinta años (...)en edad bueno en realidad prefiero con más experiencia” EPE 6</i>	<i>“la gente de edad me produce más complicaciones (...)como que sobredimensionan su capacidad y quieren ganar mucho (...)tienen aspiraciones de sueldo muy alto, muchas veces los tengo que desechar de inmediato (...)pero cuando alguien se amolda a lo que yo le puedo pagar no tengo problemas” EPE 8</i>

♣ *Multifuncionalidad:* Mientras más tareas es capaz de desempeñar el /la trabajador(a) la remuneración a percibir aumenta, especialmente por los niveles de producción a los cuales puede alcanzar. La capacidad de realizar múltiples tareas se valora en gran manera por el empresario, se acrecienta cuando el personal cuenta con conocimientos y habilidades para desenvolverse en las demandas que exige el empresario, según lo manifestado por los colectivos:

Colectivo	Fragmento
<i>Empresariado</i>	<i>“acá todos los que trabajan acá tienen que hacer de todo, normalmente nosotros contratamos solamente personas que tengan que hayan estudiado que tengan una preparación ya sea técnica o universitaria digamos” EPE 5</i>
<i>Trabajadores/as</i>	<i>“Que soy multiuso, tengo que ser secretaria, diseñadora y prensista...y no estoy 100% conforme con lo que recibo” (Ta:4)</i>

**1.2. Incremento Salario:**

Este aspecto se relaciona en gran manera con los criterios que utiliza el empresario para establecer la remuneración. Las declaraciones por parte de ambos colectivos dan cuenta que existen incrementos en los salarios percibidos, así mismo distinguen los incrementos.

<b>Colectivo</b>	<b>Incremento Salario</b>	<b>Fragmento</b>
<i>Empresariado</i>	Presente	<i>“Si, se paga bonificación de sueldo de un 25%, se da aguinaldo de acuerdo a como uno le vaya, si te va bien das más si te va mal un poco menos, pero siempre es más del doble de lo que se dicta la ley” EPE 5</i>
<i>Trabajador/a</i>	Presente	<i>“Aguinaldo, si. Y en la temporada donde tengo mayor trabajo me dan también un incentivo por esos meses con demasiado trabajo” (Ta.5)</i>

El siguiente cuadro da cuenta de las percepciones y/o características dictadas por el colectivo respecto a los incrementos que se perciben. Por parte del empresariado, éste se refiere a los incrementos dados a sus trabajadores/as.

<b>DISCURSO</b>	<b>COLECTIVO</b>	<b>Empresariado</b>	<b>Trabajadores/as</b>
<i>Sobresueldo</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> <li>• Adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No declarado</li> </ul>
<i>Gratificación</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> </ul>
<i>Aguinaldo</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> <li>• Adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> <li>• Adecuado</li> </ul>
<i>Bonos de producción</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> <li>• Adecuado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibida</li> <li>• Adecuado</li> </ul>

Dentro de estos mecanismos señalados por el colectivo el más utilizado corresponde al bono de producción, el cual actúa como una estrategia de motivación

por parte del empresariado para aumentar la producción y por ende la oferta hacia el mercado. Así también, aquellas establecidas por ley que corresponde a los aguinaldos.

En el estudio también se identificó en los/as trabajadores/as un deseo incrementar su salario a largo plazo, por lo que se evidencia que hay aspiraciones y necesidades por parte de los trabajadores que desean cubrir. El siguiente cuadro corresponde a la percepción por parte del/la trabajador/a respecto a los incrementos percibidos en la empresa.

<b>Conformidad con lo percibido</b>	<b>Deseo de incrementar sus ingresos</b>
<p><i>"(...)a ver creo que si porque a ver si hablamos de adecuado en la temporada alta como dije anteriormente ellos me dan un incentivo por esos meses de exceso de trabajo" (To. 5)</i></p>	<p><i>Si pero, no estaría mal aumentar, seria ideal.(To 7)</i></p> <p><i>"En estos minutos como esta el mercado sí, pero uno debería ganar un poco más"(Ta. 8).</i></p>

### 1.3. **Satisfacción:**

El ingreso generado por una empresa es de gran relevancia para el empresariado y trabajadores/as, especialmente por la planificación y proyección que se tiene en su vida personal y/o familiar. El flujo de ingreso determina acciones en el colectivo tales como su distribución, y los niveles de satisfacción a los cuales pueden aspirar, así como la capacidad de gastos a los que pueden proyectarse.

En general el colectivo no manifiesta una satisfacción plena respecto a la solvencia que logran con los ingresos percibidos, no obstante, las necesidades básicas logran son compensadas.

En el siguiente cuadro se observan los discursos en relación a la satisfacción del salario percibido en la empresa:

COLECTIVO	DISCURSO	FRAGMENTO
Empresariado	No completamente satisfactoria	<i>"En este momento me hace suplir mis necesidades, pero no como uno quisiera, en realidad uno quiere que sea mejor" EPE 6</i>
Trabajador/a	No completamente satisfactoria	<i>"En el caso nuestro, bueno en comparación con otras empresas estamos mejor, no cierto, (pausa) pero como ha subido tanto el costo, no cierto, igual se le hace poco" (Ta:8)</i>

Para efectos del estudio la satisfacción se estudiará en forma separada por colectivos en una primera parte, para después desarrollar las variables de gastos imprevistos y de distribución de ingresos.

**A. Percepción desde el empresariado:**

En contraparte, para aquellos con una trayectoria más larga en la empresa se refleja satisfacción en cuanto al aumento de los ingresos y la capacidad de suplir las necesidades básicas y demandas a nivel personal y familiar. Así, distinguimos que la remuneración generada por el rubro explotado despierta diferentes apreciaciones por parte del empresario:

Discurso	Fragmento
<i>Incremento de los ingresos desde que se inicio la empresa</i>	<i>"Los ingresos que tiene el negocio han ido acrecentándose satisfactoriamente hasta el momento y esperamos sigan así". EPE 1</i>
<i>Satisfacción de necesidades mínimas</i>	<i>"En este momento me hace suplir mis necesidades, pero no como uno quisiera, en realidad uno quiere que sea mejor" EPE 6</i>
<i>Inconformidad con los ingresos percibidas</i>	<i>"No, para nada, no me alcanza ni para mí, para los empleados menos, con ciento treinta mil pesos, ¿quien vive?" EPE 3</i>

Los empresarios concuerdan en su mayoría que los ingresos generados por su empresa, permite un buen vivir, solventando aquellas demandas más recurrentes. Así mismo, se atribuye esta percepción a las ventas, a las utilidades que genera la empresa y a la demanda del consumidor.

Un tema que emerge desde el empresario es el sueldo mínimo, referente utilizado para justificar las capacidades de consumo que tiene tanto para él como para el/la trabajador/a, agregándose además las satisfacciones a las cuales pueden aspirar. La asociación más próxima se refiere –como anteriormente se señaló- al rubro escogido y a los ingresos que este genera.

*“No... este negocio no es para volverse rico, si para poder vivir y la gente que trabaja con uno viva bien, ninguno de los que trabaja conmigo gana el sueldo mínimo, por lo menos esto nos sirve para vivir bien, no para hacerse rico, si para vivir cómodo”. EPE 2*

#### B. Percepción desde el/la trabajador/a

A la mayoría de los entrevistados declaró un incremento en sus sueldos en márgenes limitados, teniendo como referencia la escala de sueldo mínimo, y dentro de un periodo de dos años. El hecho se debe según percepciones del trabajador a los acontecimientos económicos que han afectado al país.

En general, aún expresando que querrían mejores salarios, hay una satisfacción relativa con lo que ganan, excepto entre los trabajadores de menor calificación, aunque aún entre éstos se valora el hecho de tener un salario.

Discurso	Fragmento
Hay satisfacción, se considera que se paga en función de demandas de la empresa.	<i>“(…)creo que si porque a ver si hablamos de adecuado en la temporada alta como dije anteriormente ellos me dan un incentivo por esos meses de exceso de trabajo (...) y creo que recibo lo que debo recibir en este periodo de trabajo” (Tr. 5)</i>
Se considera satisfactorio, pero que debería incrementarse.	<i>“Si pero, no estaría mal aumentar, seria ideal” (Tr. 7)</i>

No hay satisfacción con los ingresos percibidos	"No estoy cien por ciento conforme" (Ta. 6)
---	---

Así mismo, ellos en consenso consideran que sus sueldos a comparación de otras empresas de los rubros se encuentran sobre el promedio, aunque no por eso ven truncado el anhelo de aumentar sus ingresos por concepto de remuneración sobre todo que el "costo de la vida" a aumentado en consideración de años anteriores. Siendo un factor importante para sentirse motivados dentro de la empresa. Además señalan que no existen diferencias en los salarios entre los compañeros de labores.

Las satisfacciones solventadas y las aspiradas por el colectivo se relacionan con otras variables que a continuación se desarrollan.

**1.4. Gastos no previstos:**

Referido a aquellas situaciones no contempladas por el colectivo que demanda invertir recursos no contemplados. En el siguiente cuadro, podemos distinguir las dos declaraciones realizadas por el colectivo, el primero referido a la ausencia de gastos imprevistos y el segundo referido a la presencia de estos.

GASTOS NO PREVISTOS	
<i>Ausencia de gastos imprevistos</i>	
<i>No, porque siempre estamos guardando para las "vacas flacas". EPE 2</i>	<i>"(...)no tengo mayor problema de cubrir mis gastos con mi sueldo así que no, creo que en ese sentido estoy bien clara y organizada" (Ta 5)</i>
<b>EMPRESARIADO</b>	<b>TRABAJADORES/AS</b>
<i>Presencia de gastos imprevistos</i>	
<i>"Si digamos, eh... en los gastos imprevistos siempre tienen que ver con el trabajo más que nada (...) de repente hay trabajos donde te exigen llevar más gente, entiendes, y se supone que tú ya tienes el dinero (...) y les tienes tu que dar el dinero de fin de mes, de liquidación y te dan el dinero de la quincena; entonces cuando llega la quincena te das cuenta que tienes cuatro o más personas más y no tienes como pagarles" EPE 7</i>	<i>"Todas las tarjetas...ahí están las deudas más grandes en las tarjetas (...)Luz, agua, teléfono, cable, escolaridad" (To)</i>

### A. Gastos imprevistos desde el empresariado:

En esta categoría podemos distinguir con mayor ímpetu las declaraciones del empresariado, donde las declaraciones se centran en la capacidad de su negocio de enfrentar situaciones de crisis, en especial aquellas dadas por los tiempos de baja en la demanda de sus productos y/o servicios. Así mismo, se destaca la facultad de sobrellevar los tiempos de crisis, en los tiempos donde la situación económica es más favorable.

*"No... este negocio no es para volverse rico, si para poder vivir y la gente que trabaja con uno viva bien, ninguno de los que trabaja conmigo gana el sueldo mínimo, por lo menos esto nos sirve para vivir bien, no para hacerse rico, si para vivir cómodo". EPE 2*

Los gastos no previstos por el empresario están en directa relación con las demandas que exige su negocio, ante esta situación es notable destacar que existe una conciencia de ellos para lo cual establecen estrategias de ahorro y de previsión.

También podemos identificar otro panorama para aquel sector de empresarios que ofrecen servicios a grandes empresas, es el caso de sectores como el de la construcción y agronomía donde las exigencias de estas entidades más grandes dificultan poder solventar gastos en materia de remuneraciones. Esto involucra hacer reajustes, y disminución en los ingresos convenidos con los trabajadores, desembocando en sentimientos de insatisfacción por ambas partes.

*"Si digamos, eh... en los gastos imprevistos siempre tienen que ver con el trabajo más que nada (...) de repente hay trabajos donde te exigen llevar más gente, entiendes, y se supone que tú ya tienes el dinero (...) y les tienes tu que dar el dinero de fin de mes, de liquidación y te dan el dinero de la quincena; entonces cuando llega la quincena te das cuenta que tienes cuatro o más personas más y no tienes como pagarles" EPE 7*

En síntesis, el/la empresario/a identifica los períodos en los cuales debe enfrentar situaciones económicas difíciles que le exigen invertir más de lo previsto, no obstante, es capaz de ver como un desafío estas etapas y superarlas a través de estrategias de ahorro y adaptación al mercado. Así mismo, los gastos no previstos se

relacionan con las exigencias de los consumidores y las crisis económicas de la región, localidad en la que se circunscribe y ofrece sus servicios y productos.

### **B. Gastos imprevistos desde el/la trabajador/a:**

Desde el/la trabajador/a los aspectos más señalados como gastos no previstos o aquellos gastos con más dificultades para cubrir. Se refieren a las demandas familiares, que dicen relación con los gastos comunes del hogar, así las deudas que deben costear. Destinan gran parte de sus ingresos en poder dar a vasto con la cancelación de las deudas adquiridas.

#### *"Gastos imprevistos y algunas cuentas pesadas" (Tr. 4)*

El colectivo de los/las trabajadores/as distinguimos estrategias para superar y/o solventar los gastos imprevistos que se presentan. Las opciones con las que disponen los/las trabajadores/as se enmarcan dentro de las posibilidades existentes en el medio para obtener algún tipo de recurso y paliar gastos y deudas no pronosticadas.

El siguiente cuadro representa aquellas estrategias más señaladas por el colectivo para solventar sus gastos no previstos.

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fragmento</b>
Ahorros	son los recursos que el/la trabajador ha dispuesto para situaciones de emergencia	<i>"Si, podría decir que si cuanto con recursos ante gastos imprevistos" (Tr. 7)</i>
El/La empleador/a	actúa como un prestamista, otorgando el dinero solicitado por el/la trabajador/a para posteriormente descontarlo de la remuneración	<i>"Cuando son cosas inesperadas le pido al jefe más plata y después me va descontando de a poco" (Tr. 9)</i>
Otras instancias	Corresponde a mecanismos formales e informales para poder obtener recursos y	<i>"(...)o sea estoy metido en una cooperativa y ahí pido préstamos, pagos, cosas así, pero... o sea uno aquí como se dice uno trabaja más o</i>

	<p>solventar los gastos no previstos. Los formales corresponden a instituciones financieras, organismos prestamistas. Las informales corresponden a las redes familiares y vínculos del/a trabajador/a para obtener recursos.</p>	<p><i>menos para vivir no más” (Tor 3)</i></p>
--	---	--

Si bien se mencionó anteriormente, no es menos señalar que un sector de los/las trabajadores/as afirma contar con el apoyo del empresariado ante situaciones imprevistas que demandan recursos de los cuales no disponen, estas situaciones se refieren principalmente a accidentes, fallecimientos, enfermedad de algún miembro del grupo familiar entre otros. Se evidencia la confianza entre trabajador/a – empresariado para manifestar situaciones de emergencia y obtener una respuesta satisfactoria para ambas partes.

#### **1.5. Distribución de ingreso:**

En cuanto a este criterio el colectivo del empresariado no declara ninguna afirmación, no obstante este aspecto se desarrolla en mayor profundidad en los/las trabajadores/as de quienes a continuación se referirá el estudio.

En el colectivo de los/las trabajadores/as se aprecia que los ingresos percibidos son destinados para la cancelación de deudas de los servicios básicos, luz, agua, gas, además de la alimentación, vivienda, escolaridad y transporte. Sumándose las deudas adquiridas para optar a un mejor nivel de vida, entre los cuales se consideran: salud, educación, cable visión, teléfono, vestuario, entre otros, y que en su mayoría son adquiridas a través de créditos u otras modalidades de pago.

*“Para arriendo, luz, agua, gas y para comer y para pagar los créditos”. (To:9)*

En el mismo tenor si bien se manifiesta una relativa satisfacción con su salario éstos también mantienen deudas, aunque en márgenes razonables. Sin embargo, destinan gran parte de sus ingresos en poder dar a vasto con la cancelación de las deudas adquiridas.

## 2. Jornada de Trabajo

La jornada de trabajo es un tema que asociado al aspecto contractual establecido entre empresario y personal. Si bien existe un código que establece las horas laborales para trabajadores y trabajadoras en la realidad este hecho se ve supeditado a las exigencias de la empresa, a las aspiraciones tanto del empresario como del personal y los acuerdos establecidos entre empresario-trabajador/a, siendo declarado en los siguientes fragmentos de las entrevistas:

Colectivo	Jornada de Trabajo	Fragmento
Empresariado	Flexible, Extensa	<i>"(...) no es necesario que vengan a cumplir horario y recibir un sueldo por eso, logro con el tiempo digamos, se alegren con los logros..." EPE 8</i>
Trabajador/a	Flexible, establecida por las disposiciones legales.	<i>"...uno mismo se da cuenta de los horarios cuando hay harto trabajo sabemos que nos quedamos un poco más tarde hasta más o menos terminar y quedar bien para el otro día o sino cuando a veces hay poco trabajo nos vamos más temprano..." (To.3)</i>

### 2.1. Jornada Laboral desde el empresariado:

Respecto a la jornada laboral del empresario, mayoritariamente es flexible, libre y no definida. Especialmente por las tareas y demandas que debe asumir en su negocio. En el siguiente recuadro podemos observar como describe el empresario su jornada laboral, así mismo los elementos que podemos distinguir en cada uno de sus discursos:

Característica	Fragmento
<i>Jornada continuada con horario fijo.</i>	<i>"yo trabajo como 18 horas diarias de lunes a domingo esa es mi jornada" EPE 4</i>
<i>Jornada Flexible, determinada por los acontecimientos que rodeen a la empresa</i>	<i>"¡Uh! mi jornada de trabajo es tan variable, porque tengo varias empresas (...) Es muy variable, o sea, dependiendo de lo que este pasando es mi jornada de trabajo, entiendes, no tengo un tiempo limitado" EPE 10</i>

en el día.	
Jornada definida por el empresario en forma personal.	"En cuanto a mi jornada, soy desordenado, tanto hoy legue a las 8:30, otros día puedo llegar a las 11" EPE 8
Jornada condicionada por las demandas exigidas por los consumidores.	"Ni muy relajada, ni muy estresante, hay días que quedo muy cansada pero al otro día descanso" EPE 14

Para el empleador la jornada de trabajo se puede manifestar con las siguientes cualidades:

Tipos de Jornada	Descripción	Fragmento
Jornada establecida	Los trabajadores se rigen por el código del trabajo, realizando las 45 horas semanales que exige la ley.	"(...) del personal de ocho y media a una y de doce y media a siete, ese es el horario que trabajan" EPE 6
Jornada libre	La más usada por los empresarios, se establece por medio de un acuerdo contractual ya sea verbal o escrito entre empresario y el personal. Esta modalidad es utilizada para incentivar una mejor producción, así como una facilidad para el personal de realizar ciertas actividades. La exigencia dentro de esta modalidad de jornada es cumplir tareas asignadas y las horas laborales establecidas de ante mano	"(...)no les pongo horario simplemente, la hora de entrada aquí para algunos puede ser las 8:30 como las 10 de la mañana y el que llega a las 10 de la mañana no se le llama la atención ni mucho menos, es la libertad de que trabajamos sin contrato" EPE 8
Turnos	En una ínfima parte se declaro esta modalidad de jornada de trabajo, sugerida por los empresarios como	"Por turnos fijos, lo mejor, que en Europa y en los Estados Unidos se usa mucho, turnos concentrados, es decir, la persona que esta de noche, esta siempre de noche" EPE 3

	una forma más ordenada de dirigir su actividad, así como un orden para su personal	
--	--	--

## 2.2. Jornada laboral desde los/las trabajadores/as:

En la del colectivo de trabajadores/as la jornada de trabajo es definida como legal, flexible, adecuada a la actividad que desempeñan, sin embargo asumen que gran parte del tiempo lo dedican a su fuente laboral.

En el siguiente recuadro podemos observar como describe el empresario y trabajadores/as sus respectivas jornadas laborales:

<b>Colectivo</b>	<b>Jornada Laboral</b>	<b>Horas Extraordinarias</b>	<b>Horas de descanso</b>
<i>Empresariado</i>	Exceso	<i>Exceso</i>	<i>Pocas</i>
<i>Trabajadores/as</i>	Normal	Normal, Legal	<i>Pocas</i>

Ambos colectivos manifiestan conformidad en cuanto a la distribución de las horas de trabajo, a pesar de que los empleadores encuentran que sus jornadas de trabajo son excesivas dentro de lo normal, pero se compensan en el hecho de que responden a las necesidades de la empresa. En cuanto a los trabajadores, ellos observan una mayor flexibilidad en cuanto a los tiempos de descanso y horas de entrada y salida, pues tienen la facilidad de adecuar su horario a la demanda del producto y servicio, aunque en cierta forma se ven condicionado a dos factores:

- ♣ La presión del medio por permanecer más horas en el trabajo.
- ♣ La necesidad de responder a esta expectativa para no aparecer descuidado o desinteresado.

Sin embargo, esta situación no necesariamente puede auspiciar a una mayor productividad dentro de la organización.

*“...permanecemos mucho tiempo en el trabajo, pero no hay una correlación entre el tiempo que permanecemos en el trabajo y la productividad, hay mucha sacada de vuelta, conversaciones de pasillo, tiempos perdidos”(To:1)*

La jornada de trabajo en el sector de las MIPES podemos encontrar dos percepciones por parte del colectivo, y a partir de ella un conjunto de características que describen desde el propio colectivo la jornada laboral, y se manifiestan en el siguiente cuadro explicativo.

**JORNADA LABORAL**

<i>Percepción favorable</i>		<i>Percepción desfavorable</i>	
<i>(...) ahora buscamos el modo en que unos funciones por las tardes, otros por la mañana, esa es la ventaja, el horario, digamos, ser independiente. Nos hacemos turnos, así cuando una persona tiene un problema tiene la posibilidad de cambiarlo (...) EPE12</i>	<i>"(...) es bien de acuerdo a como nosotros queremos, prácticamente nosotros nos hacemos la hora de trabajo no tenemos problemas en llegar un poco más tarde, el jefe no nos pone ningún atado, pero la jornada normal" (To.1)</i>	<i>"(...) la jornada mía, yo trabajo como 18 horas diarias de lunes a domingo, esa es mi jornada (...) EPE 4.</i>	<i>"Yo entro a las nueve de la mañana y salgo en la noche, de repente estoy todo el día cuidándolos (...) no, nos cancelan horas extraordinarias" (Ta.2)</i>
<b>Empresariado</b>	<b>Trabajador/ra</b>	<b>Empresariado</b>	<b>Trabajador/ra</b>
<p>La posibilidad de trabajar durante menos tiempo, pero produciendo en la misma cantidad y calidad</p> <p>Existe la posibilidad de flexibilidad en el horario de acuerdo a la demanda, capacidad del trabajador.</p> <p>El pago de las horas extraordinarias es de acuerdo a lo estipulado en la ley</p>	<p>Se preocupa de cumplir en menor tiempo la misma cantidad y calidad de bien o producto</p> <p>Se preocupan de participar y aprender de los otros colegas de labores a través de la colaboración e iniciativa.</p> <p>No permanecen tiempo extra en sus fuentes de trabajo si no lo demanda las necesidades de la empresa, previamente estipulado por el empleador y con el pago correspondiente de éstas.</p>	<p>Mantiene la misma jornada laboral de 48 o más horas de trabajo una cuestión de producción.</p> <p>Limita las funciones de los trabajadores/ras, sin posibilidad de rotación.</p> <p>Por diversos motivos de la empresa no hay cancelación de las horas extraordinarias</p>	<p>El trabajador no es capaz de producir en el tiempo estipulado, ocupando mayor cantidad de tiempo.</p> <p>La jornada de trabajo es rutinaria y no hay posibilidad de ir intercambiando experiencia con otros compañeros de labores</p> <p>Permanecen mayor tiempo del previsto, sin recibir bonificación alguna.</p>

### 3. Contrato de Trabajo

El contrato de trabajo es un instrumento que brinda seguridad al trabajador en cuanto a percibir una remuneración de forma estable en un periodo determinado, permitiendo de esta forma satisfacer sus demandas. De acuerdo a la información recolectada, se distingue que hay una dicotomía respecto a este tema. Un sector se amolda a las exigencias preescritas por el Código del Trabajo y otro sector declara poseer a sus trabajadores sin contrato de trabajo por mutuo acuerdo.

Las observaciones que declaran los/as empresarios/as para definir el contrato que establecerán con su personal dicen relación con:

- ♣ *Los ingresos del/la trabajador/a:* a fin de dar una mayor comodidad los empresarios declaran que su personal decide percibir un ingreso mayor, por lo cual optan trabajar sin contrato a fin de que no se le aplique el descuento correspondiente. Puesto que se establece un acuerdo mutuo con deberes y derechos en forma verbal, los empresarios no declaran presentar dificultades en su negocio, menos con su personal por esta modalidad de trabajo.

*"Yo a la gente no le tengo contrato a ninguno, pero no necesariamente porque yo no haya querido o no haya podido hacerle contrato, sino que en mi caso ninguno quiere contrato" EPE 8*

- ♣ *La base de sueldo mínimo:* Se contrata el personal y se declara que no se tiene control sobre los ingresos de la empresa por lo cual no se puede aspirar a fijar una remuneración ascendente para el personal, pero si sobre la base de sueldo mínimo establecer incrementos.

## CONTRATO DE TRABAJO

*“Acá hay gente con contratos y sin contratos, los que están sin contratos es por acuerdo común (...) Hay gente que boletea por prestación de servicios, no hay otra posibilidad, ese el caso de las enfermeras que vienen una vez a la semana o una vez al mes” EPE 3*

### Características

- Acuerdo contractual por empresariado y trabajadores/as establecido en forma verbal o escrita.
- Establecido de acuerdo a las demandas de la empresa y las capacidades y habilidades del/la trabajador/a.
- Se distinguen en su mayoría los acuerdos contractuales verbales, por sobre los escritos.
- Ambos colectivos declaran que los acuerdos fijados en el contrato se han cumplido, especialmente los/las trabajadores/as.

#### Con contrato de trabajo

- El empresariado reconoce que es importante cumplir las normativas del código del trabajo por lo que se tiene con contrato a los/as trabajadores/as.
- Aquellos trabajadores/as que cuentan con contrato en la mayoría de los casos se caracteriza por ser indefinido.
- Los contratos que se establecen generalmente en la base de sueldo mínimo.

#### Sin contrato de trabajo

- Aquellos trabajadores/as sin contrato poseen flexibilidad horaria, pero deben prestar los servicios acordados con el empresariado en los tiempos establecidos.
- El empresariado declara que los/las trabajadores/as solicitan esta modalidad de trabajo por conveniencia de ellos al obtener un mayor porcentaje de ingresos.
- Las remuneraciones se establecen por acuerdos entre empresariado y trabajadores/as en base a productividad y las ganancias de la empresa.

4. Protección Social.

4.1. Previsión Social.

Bien es sabido que la afiliación permite el acceso a los Sistema de Pensiones de Vejez, Invalidez y Sobrevivencia, que origina los derechos y obligaciones, en especial, el derecho a las prestaciones y la obligación de la cotización en una Administradora de Fondos de Pensiones.

Las declaraciones de los colectivos en cuanto al tema previsional social hace reflexionar sobre la importancia del tema en cuanto a prioridad que tiene para la empresa como para los/as trabajadores/as para ser incluida como una necesidad urgente, siendo reflejadas en el siguiente cuadro:

Colectivo	Criterios	Fragmento
Empresariado	Regular	<i>"Tengo una pensión de exonerado no contributiva, eso es lo único que tengo. Cuando me toque jubilar no tendré problema porque esta pensión es vitalicia. En cambio, mi señora, tiene una AFP por ahí, pero la pensión que va a recibir es de \$23.000 si es que se lo dan." EPE 3</i>
Trabajadores/ras	Regular	<i>"Bueno la AFP se supone que uno va guardando para jubilar y aparte del seguro de cesantía, y por otro lado FONASA, salud, al comprar bono" (Ta.6)</i>

En este cuadro los colectivos a través de criterios establecen juicios sobre su experiencia con el tema previsional y quedan manifiestan de la siguiente manera:

Colectivo	Responsabilidad	Cobertura del servicio	Entrega de información
Empresariado	Del interesado	Baja en los montos	Escasa.
Trabajadores/ras	Del interesado	Baja en los montos	Escasa.

### A- Previsión Social desde el empresariado:

De la situación de los entrevistados es importante rescatar que un grupo considerable de ellos no se encuentra afiliado a un sistema previsional señalando que han ido descuidando esta parte. Sin embargo, constituye para ellos una responsabilidad, pero que muchas veces se ve truncada por los distintos escenarios de dificultades y limitancias, sobre todo cuando se inicia la actividad económica, independiente del rubro elegido, debiendo el colectivo desplazar sus necesidades de seguridad y protección a segundo plano, debido a las condiciones de pago y numerosas exigencias que entorpecen el proceso. Es decir, es necesario destinar la mayoría de los recursos económicos en la estabilidad de la empresa y en los gastos que la propia actividad genera.

*“No estuve mucho tiempo sin... cuando tú partes no tienes nada, nadie te ayuda, no sé a veces yo leo y escucho montón de las cosas de política sobre las personas que están partiendo, pero eso es falso o sea nunca, después ya cuando empiezas a crecer digamos te ayudan(...)”EPE 9”*

Discursos	Descripción	Fragmento
<b>Protección para la vejez</b>	La persona toma conciencia de las distintas circunstancias que puede enfrentar durante cierta etapa de su ciclo vital, por consiguiente, asume distintas medidas de protección en vista de sus recursos y capacidades.	<i>“(...)Dado en esas mismas circunstancias he sido muy precavido, he capitalizado mis utilidades en la compra de propiedades con la única finalidad de un sustento tranquilizador para el día de mañana a parte de lo que espero recibir por concepto de jubilación (...)” EPE 15</i>
<b>Abuso del sistema de pensiones</b>	Las personas tienen una negativa percepción de los beneficios de los sistemas previsionales por consiguiente su desafiliación y desprotección social.	<i>“(...) Para mi toda la plata que se acumula no es devuelta completamente (...) mi abuelo de los 11 años trabajaba en las minas, el tiene 85 años y salió con una jubilación de 5.000 pesos, y el recién ahora está ganando \$80.000, ya tiene 85 años, entonces yo lo digo con experiencia (...)” EPE 11</i>
<b>Descuido en la continuidad de los pagos</b>	El sujeto ha visto afectado su continuidad en los pagos de las	<i>“Antes sí, ahora no. Antes sí, antes de empezar a trabajar acá, pero ahora ya no” EPE 1</i>

	cotizaciones previsionales debido de distintos eventos, como cesantía, dificultades en sus inicios empresariales, ciclos económicos negativos, entre otros	
<b>Desprotección</b>	Debido a circunstancias ajenas a la voluntad del interesado, éste no ha sido capaz de optar algún sistema de protección, debiendo recurrir a los sistema asistenciales del gobierno	<i>"Años atrás, bastante años atrás, muchos años atrás, que no pago imposiciones, (...), porque no tengo otra posibilidad" EPE 8</i>

Esta situación de vulnerabilidad en la que se encuentra el colectivo no se repite en los trabajadores, salvo excepciones, ya que ellos consideran como una obligación, mandato legal, o simplemente una medida de protección para sus trabajadores dentro de la empresa, siendo generalmente la contadora de la empresa la encargada de los asuntos administrativos donde se incorpora esta categoría.

*"Ellos se encuentran en una caja previsional, en FONASA, en FONASA" EPE.6*  
*"Todos ellos tienen todo lo que le da la ley (...) De esos trámites el contador el que lleva la contabilidad se encarga todo de tarjetas de cuando esta con licencia y todo ese tipo de cosas" EPE 4*

**B. Previsión social desde el/la trabajador/a:**

Para el colectivo, en general la afiliación a un sistema previsional, es pertenecer a alguna AFP para después obtener alguna recurso económico durante la vejez, sin embargo, existen trabajadores que con acuerdo de sus empleadores optan por no afiliarse al sistema destinando esos dineros a otras necesidades más urgentes, según el/la entrevistado/a

*"Si tengo filiación estoy en la AFP Provida y en Salud FONASA" (Ta:5)*  
*"Bueno la AFP se supone que uno va guardando para jubilar y aparte del seguro de cesantía (...)" (Ta.6)*

Sin embargo existe un desconocimiento o dificultad para reconocer los beneficios y usos de los sistemas previsionales, donde se manifiesta:

- Desconocimiento total de los beneficios tanto para el afiliado como para sus dependientes.
- Dificultad para establecer las diferencias entre pensiones y jubilación
- Mal uso del sistema
- Desconocimiento, falta de interés por conocer sobre el monto, pagos, movimientos de su cuenta de capitalización.
- Ignorancia frente al monto de su jubilación.

*"No nada, o sea, uno pertenece a la AFP y yo allá, no sabe, yo por lo menos, yo nunca me he informado lo que es la AFP, si tengo algunas garantías con mi familia, yo creo que la AFP corresponde a uno ¿o no?... ¿Ud. que saben más de eso, le corresponde?" (To:3)*

*"(...)las ventajas (...) a ver como te lo explico (...) hospitalización, rebaja de bonos (...) mira no me acuerdo bien, para que decirte" (To:7)*

Relacionar el tema de la previsión con la vejez es algo recurrente en el colectivo, sin embargo las materias de pensiones por accidentes, enfermedades laborales y no laborales, seguro de desempleo, sobrevivencia, entre otras, son materias poco apreciadas, inclusive se manifiesta en el cálculo de sus pensiones de vejez. Es decir, lo ven como un tema de carga personal, y no de responsabilidad de la empresa, o también se presenta la situación en que a los/las trabajadores/as no se les otorga el espacio para que ellos puedan acudir a sus AFP respectivas para hacer los trámites, lo que desconcierta a los interesados, puesto que no cuentan con los tiempos suficientes, siendo más posible enterarse por fuentes externas de la empresa.

#### 4.2. Previsión Salud.

Para los colectivos el tema de previsión en salud es un derecho que sino se cubre por la relación contractual que lo vincula con la empresa puede ser garantizado por el Estado. Esto se debe en su primer momento a que los/as empresarias entrevistados no contaron o no cuentan con previsión en salud mientras estabilizaban económicamente sus empresas.

Colectivo	Criterios	Fragmentos
Empresariado	Buena	"A ver...en salud yo cotizo cerca de 6 UF como \$200.000 eso me da la posibilidad de optar a una mejor atención (...) y todo el personal cotiza en AFP y FONASA, tienen todos sus imposiciones al día (...) EPE 15
Trabajadores/as	Buena	"La posibilidad de hospitalización y de la rebaja en los bonos, poder tener una atención asegurada" (To.9)

En los cuadros se plasman aquellas valoraciones que sostienen los colectivos frente a los sistemas de salud y a la facilidades de acceso y atención para el grupo de las MIPES.

Colectivo	Acceso	Oferta programática	Atención
Empresariado	Hay facilidades	Buena	Oportuna
Trabajadores/as	Hay facilidades	Regular en cobertura	Oportuna

##### A. Previsión de Salud en el empresariado:

A veces las dificultades de la formalización de una empresa entorpecen el buen manejo de ésta por parte del empresariado, por ello muchas veces se ve prorrogada su situación laboral y social siendo más recurrentes en aquellas empresas con menos de 6 años en el mercado y un número de trabajadores inferior a 5, según

las características del colectivo seleccionado. Es en estos casos donde el empresario debe postergar ciertas necesidades personales entre ellas la protección social, salud y previsional. Sin embargo, esta situación no necesariamente es transferible a los trabajadores, pues en su mayoría éstos se encuentran afiliados, a excepción de un número inferior, pero es por decisión propia.

Esta situación del empresariado descansa en cierta forma y de acuerdo a los entrevistados en la posibilidad de acceder a los servicios públicos, a través de la "tarjeta tipo A" o simplemente a través del servicio privado, accediendo a la atención en salud mediante el pago total del servicio. Esto también, conlleva a que la familia del interesado no cuente con una protección social, sin embargo, se observa en estos casos que los cónyuges o concubinas cuentan con algún mecanismo de previsión en salud.

*"Recurso al sistema de salud, porque como no tengo imposiciones, no tengo sueldo seguro, y tengo la tarjeta del consultorio(...)" EPE 8*

#### **B. Previsión de Salud en los trabajadores/as:**

Para el/la trabajador/a la previsión de salud se encuentra cubierta en la medida que se cuente con un contrato de trabajo, pues permite la afiliación automática a estos beneficios, por considerarse un procedimiento legal al momento de mantener una relación contractual con el empleador.

Esto permite acceder con facilidad a los distintos centros de atención y las distintas ofertas programáticas tanto del sector público o privado, según sus preferencias y necesidades particulares, ya sea por parte del/la trabajador/ra y de sus cargas familiares, es éste último quien más hace uso de este recurso ya que generalmente el/la trabajadora no presenta problemas de salud, debido a las complicaciones que puede tener por ausentismos laborales, sobre todo a lo que se refiere con la pérdida del empleo.

*"(...) yo puedo decir que no voy a trabajar porque me siento mal, pero pierdo yo, porque si no trabajo no hay ventas, y no hay ingreso" (To.1)*

**4.3. Accidentes del Trabajo y Enfermedades Laborales:**

Se entiende por accidente del trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. También se considera accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar del trabajo, Y aquellos sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales.

Mientras tanto, enfermedad laboral será entendida, como la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

Frente a este marco los colectivos en estudio definen estos aspectos desde su propia realidad y percepción de los hechos, reflejándose en de la siguiente manera:

Colectivo	Criterio	Fragmento
Empresariado	Regular	<i>"Yo pertenezco al IST, pertencí a la Mutual pero se pusieron muy malos así que me cambie al IST (...) EPE 7</i>
Trabajadores/as	Buena	<i>"Ahora tenemos charlas de una niña que nos hace seguridad" (To.3)</i>

En el siguiente cuadro se desprende las percepciones de los colectivos a través de ciertos criterios establecidos por el equipo de investigación y de acuerdo a las entrevistas realizadas a los colectivos:

Colectivo	Afiliación al seguro	Acceso a una atención	Prevención
Empresariado	No cuentan con seguro	Oportuna	Regular
Trabajadores/as	Cuenta con seguro	Oportuna	Regular

**A.- Accidentes del Trabajo y Enfermedades Laborales desde el empresariado:**

♣ **Afiliación al seguro:** si bien contar con la protección frente accidentes del trabajo y enfermedades laborales es una exigencia legal, algunos de los participantes de la experiencia no cuentan con un seguro para el beneficio personal, pues como sucede en esta categoría ellos deciden desplazar aquello destinando estos recursos para otros fines y necesidades de la empresa.

No obstante, y siguiendo en las mismas características que los ítems anteriores la situación se revierte cuando se relaciona con sus subordinados, pues ellos en su mayoría cuentan con un seguro ante accidentes y enfermedades laborales, y que se mueven dentro de los sistemas conocidos como:

- Hospital Clínico IST
- Mutual del Trabajador
- Cajas de Compensación
- Asociación Chilena de Seguridad
- Otros seguros adicionales

Estos mecanismos, sin embargo se ven sujetos a las características del rubro de la empresa y a la condición económica de la misma.

*"(...) yo me preocupo mucho de... le impongo normas de seguridad bastante estrictas, y me molesto mucho y se lo hago saber a mi gente cuando están trabajando en forma insegura sin los elementos de seguridad adecuados (...)" EPE 8*

♣ **Acceso a una atención:** debido a la poca adhesión por parte del empresariado al seguro de accidentes, éste debe optar por medidas particulares o asistenciales ofrecidas en el mercado laboral.

Sin embargo, existe un número reducido (cuatro) de empresarios que si están cubiertos por un seguro o mecanismo de protección frente accidentes o enfermedades

laborales, teniendo una percepción favorable del servicio en cuanto a la calidad y los resultados de éste.

♣ **Prevención:** el empresariado no está ajeno a las posibilidades de establecer mecanismos de prevención en accidentes y enfermedades laborales, por ello la constante preocupación por que su personal utilice vestimenta adecuada, cuente con un seguro vigente, se capacite para evitar errores, tenga momentos de dispersión para evitar la rutina y con ello consecuencias negativas en su cuerpo o mente.

#### **B. Accidentes del Trabajo y Enfermedades Laborales desde los/las trabajadores/as:**

♣ **Afiliación a un sistema de seguro:** Para el colectivo de los/las trabajadores/ras la afiliación a un sistema de seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades laborales responde a un requisito legal del cual ellos son directos beneficiarios y este se obtienen con el sólo hecho de contar con una relación contractual con su empleador, denominado contrato de trabajo.

♣ **Acceso a atención:** En el siguiente cuadro se explica tres tópicos diferentes de las situaciones que se aprecian en el colectivo en estudio en relación a la posibilidad de acceder a una atención al momento de sufrir una enfermedad o accidente laboral.

<b>Discurso</b>	<b>Fragmento</b>
Buen uso del sistema	<i>"En caso de accidente, claro, tendrás que acá me llevarán directamente a la ACHS o uno va a ya si fuera en ele trayecto o cualquier cosa." (To. 7)</i>
Desconoce las oportunidades del sistema	<i>"No lo sé" (Ta.4)</i>
No se encuentra afiliado	<i>"No, o sea, en este momento no, estoy sin contrato de trabajo" (To.1)</i>

Si bien, los/las trabajadores/as conocen a grandes rasgos los pasos a seguir en situaciones que demanden una atención por cuestión laboral, su mayor

desconcierto se denota en la desinformación por las pensiones al momento de sufrir alguna pérdida o incapacidad por este asunto.

♣ **Prevención:** encuentran que en esta parte existen desafíos pendientes en cuanto a recibir más información ya sea, sobre la calidad de ellos como afiliados en cuanto a los beneficios y obligaciones que adquieren, desde el empleador como de la misma institución afiliada.

*“Hicieron una charla es que al ingresar al torro trabajo te hacen una charla de seguridad, entonces ahí nos explican todo de los pasos a seguir si tu te accidentas a donde tienes que ir” (To.9)*

Sin embargo, la mayoría de ellos de acuerdo a experiencias laborales anteriores o la actual manifiestan haber recibido alguna orientación en esta materia, aunque reconocen que no existe una motivación manifiesta en todos los trabajadores por asumir la responsabilidad en el asunto, siempre y cuando no sea una necesidad urgente.

#### 4.4. Seguros y otras formas de protección laboral:

En estos cuadros se manifiesta el grado de satisfacción y valoración frente al tema de seguros y otras modalidades de protección adoptadas tanto por el empresariado como por el/la trabajador/a.

Colectivo	Criterios	Fragmentos
Empresariado	Buena	<i>“La posibilidad de entregarles un trabajo digno, eso es lo que se busca con estas formas de protección(...)” EPE 4</i>
Trabajador/a	Buena	<i>“(...) el seguro laboral cubre todo..., si uno sufre cualquier incapacidad yo estaría con indemnización o pensión (To.7)</i>

<b>Colectivo</b>	<b>Posibilidad para acceder algún mecanismo adicional de protección</b>	<b>Facilidades para el pago del servicio</b>	<b>Entrega del beneficio</b>
<b>Empresariado</b>	Hay posibilidades	Flexible	Satisfactoria
<b>Trabajadores/as</b>	Hay posibilidades	Flexible, pero recurrir a otras instancias	Más información

#### **4.5. La importancia de estar afiliado a seguros u otras modalidades de protección laboral desde el empresariado:**

##### **✓ Posibilidades para acceder a mecanismos adicionales de protección:**

La posibilidad de contar con un mecanismo que proteja al grupo de trabajadores/ras o a su persona no es un recurso difícil de acceder por parte de los empresarios, ya que favorablemente ellos han accedido a medios de protección por diversas instituciones de seguridad como son asociaciones, hospitales, cajas de compensación, compañías de seguros, entre otros, pero al igual que ítems anteriores es frecuente que el empresariado acceda a estos servicios en pos de sus trabajadores, excluyéndose el colectivo en algunas oportunidades de estos beneficios. No obstante, se destaca el carácter de obligatoriedad que tienen en algunos de los casos contar con normas de seguridad, no siendo, generalmente iniciativa del empresario el poder afiliarse a estos organismos. Cuyos aportes se consideran en el siguiente cuadro:

DISCURSOS	DESCRIPCIÓN	FRAGMENTO
<i>La ley lo establece</i>	El empresariado cuenta con mecanismos adicionales de protección social, pero de acuerdo a los que la ley le exige	<i>“Estas cosas como el IST no hemos tomado nada eso, solamente nosotros como imprenta tenemos seguro de gravamen, pero una ley antigua nosotros pagamos en porcentajes por los trabajadores para de seguros, pero eso es legal, pues las imprentas pagan eso. (...)” EPE 9</i>
<i>Iniciativa de la empresa</i>	La empresa a pesar de contar con exigencias legales establece otros mecanismos de resguardo para el/la trabajador/a	<i>“Bueno todos estamos afiliados a la Asociación Chilena de Seguridad y aparte de eso nosotros como empresa pagamos a todos, les ponemos un seguro lo paga la empresa, seguro de accidente y ese lo paga la empresa” EPE 4</i>
<i>No cuentan con mecanismos adicionales de protección</i>	La empresa no cuenta con mecanismos adicionales debido a las múltiples exigencias y recursos que son desembolsados en estas actividades	<i>“Eh, yo creo que uno trata de cumplirlo, pero por ejemplo si vemos la ley, yo creo, que es difícil cumplir con todas” EPE 5</i>

✓ **Facilidades para los pagos de estos sistemas:**

Sin duda, que la preocupación del empresariado por entregarles una mejor calidad de vida laboral a sus dependientes se manifiesta en la posibilidad de optar a distintos convenios de seguridad y protección laboral, aunque en ocasiones responda a una imposición legal, existe una manifestación constante por parte del colectivo por entregarle un trabajo decente. Este escenario se facilita en la medida que el empresariado cuente con las facilidades para el pago de estos servicios; existe una gama de organismos e instituciones que ofrecen innumerables espacios para el logro de esta necesidad, sólo dependerá en su mayoría de los costos y de los recursos de la empresa.

✓ **Entrega del beneficio**

Si bien existe una preocupación por parte del colectivo en cuanto a que la calidad del servicio que contrataron sea el más óptimo y conveniente este muchas veces puede verse opacado por las múltiples formalidades que en el momento de la demanda puede presentarse. Sin embargo, existe satisfacción por la prestación en los casos que se cuenta con afiliación.

*“Yo pertenezco al IST, pertenecí a la mutual, pero se pusieron muy malos así que me cambie al IST, mala la atención (...) EPE. 7*

**4.6. La importancia de estar afiliado a seguros u otras modalidades de protección laboral desde el/la trabajador/a:**

✓ **Posibilidades para acceder a mecanismos adicionales de protección:**

*“Sí, cuando uno necesita plata la descuenta al tiro pero empresa, no sí” (To:3)*

Si bien existe una preocupación por la seguridad y/o mejora de la calidad de vida del/la trabajador/a y de su grupo familiar de parte de la empresa, está se ve opacada por la insuficiencia para respaldar a sus trabajadores frente a situaciones inesperadas que puede provocar la rutinaria jornada laboral. Los trabajadores perciben un apoyo por parte de la organización si un hecho interrumpiese parcial o totalmente su vida laboral, lo que permite una valorización positiva de la relación que mantienen con su empleador en este caso. Sin embargo, ellos conscientes de la realidad que afecta algunas de las empresas ven más factible la posibilidad de conseguir recursos económicos con terceros o por cuenta propia para cubrir los efectos del accidente, enfermedad u otro evento.

*“No poseo ningún tipo de aseguramiento, tendría que buscar las estrategias para superar el gasto” (Ta:4)*

Aunque dentro del grupo existen varios/as trabajadores/as que se encuentran afiliados, por cuenta de la empresa, a alguna compañía de seguro cubriendo los accidentes y enfermedades laborales lo que les permite desenvolverse con mayor seguridad dentro de las actividades que realizan y que implican un mayor riesgo, siendo respaldados por la organización. Esto también motiva a tres acciones presentes en el grupo:

- Ser más responsable con su persona y su grupo familiar, pues la mayoría amplía el contrato con la compañía de seguro afiliando algún miembro vulnerable de su familia.
- Comprometido con la empresa, sintiendo preocupación por parte de los altos ejecutivos de la empresa hacia su persona y sus pares.
- Existen situaciones puntuales en que el trabajador desconoce estar afiliado a una compañía de seguros o alguna caja de compensación o de los beneficios que puede acceder.

✓ ***Facilidades para los pagos de estos sistemas:***

Para los trabajadores/as las facilidades de pago por estar afiliada a estos sistemas o hacer uso de algún mecanismo para cubrir algún evento de salud o previsual se resumen en tres instancias, según manifestaciones del grupo:

- Recurrir a ingresos propios (ahorros) o la suscripción por cuenta propia a algunos de estos organismos
- Apoyo de la empresa, ya sea por la afiliación algún sistema especial o la colaboración en recursos financieros para saldar los costos del evento.
- Buscar colaboración y apoyo en terceras personas, ya sea familiares o compañeros de trabajo, amistades, o préstamos bancarios o crediticios.

Discurso	Fragmento
<i>Por cuenta propia</i>	<p><i>“Si, si tengo(...) uno que pagas, te lo descuentan en la planilla y otro que le descuentan a don Luis por el banco” (Ta.6)</i></p> <p><i>“Si creo que sí, creo que en Habitat tengo un seguro, si, si, tengo un seguro” (To.8)</i></p>
<i>Seguro por parte de la empresa</i>	<p><i>“Claro hay un seguro que costea la empresa para todos los empleados (...) aquí está el seguro donde estamos yo y mi hijo y claro” (To.7)</i></p>
<i>Seguro por cuenta del trabajador</i>	<p><i>“En caso de emergencia en cuanto a la empresa, no(...)no o sea si ocurre una emergencia grave costosa tendría que recurrir por otro lado, porque claro en el momento uno tiene, pero si es algo grave no” (Ta.</i></p>

✓ **Entrega del beneficio:**

Para el/la trabajador/a la evaluación del servicio es favorable aunque se reclama por una mayor divulgación de los distintos beneficios a los que se encuentran afiliados o a los que pueden optar. Esta visión se debe a la posibilidad de optar primeramente por un mejor servicio de atención de salud, luego la posibilidad de contar con respaldo adicional que facilita la seguridad y estabilidad dentro de la empresa, también señalando la preocupación por los superiores de poder entregar dentro de los recursos de la empresa una mejor calidad laboral.

Sin embargo, aquellos trabajadores/as desprotegidos socialmente no tienen las mismas posibilidades acudiendo en su gran mayoría al servicio público bajo la categoría de tipo “A”, o la cancelación total de la prestación médica, o simplemente no enfermarse como lo declaran en algunas oportunidades.

**PROTECCIÓN SOCIAL**

Percepción Favorable		Percepción Desfavorable	
<p><i>“Las imposiciones no, las imposiciones las pagamos acá, no porque después no las pagan (...) yo se las paso a ellos para que la paguen y después aquí todos sus imposiciones, INP, todas sus cosas al día” EPE 9</i></p>	<p><i>“Claro hay un seguro que costea la empresa para todos los empleados” (To. 7)</i></p>	<p><i>“Antes sí, ahora no. Antes de empezar a trabajar acá, pero ahora ya no, (...) pago médico particular, pero no tengo FONASA no tengo nada de eso” EPE 2</i></p>	<p><i>“No, o sea en este momento no, estoy sin contrato de trabajo (...) si voluntariamente” (To 1)</i></p>
Empresariado	Trabajador/a	Empresariado	Trabajador/a
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empresariado considera que es una responsabilidad del afiliado mantener sus cotizaciones al día, de manera de resguardar para la vejez o enfermedad.</li> <li>• La mayoría de los empresarios entrevistados mantienen una relación con el sistema de AFP, pero por sus trabajadores y no por su persona, lo mismo se repite con la previsión por salud.</li> <li>• La mayoría del colectivo mantiene otra modalidad de aseguramiento para sus trabajadores/ras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocen en cierta medida las ventajas de estar afiliado y las responsabilidad que le conciernen al empleador y trabajador en esta materia.</li> <li>• La mayoría de los trabajadores se encuentran afiliados a los sistemas de protección social, esto se debe a la existencia de un contrato. En aquellos casos donde no hay filiación es con consentimiento de las partes.</li> <li>• Los trabajadores/ras cuentan con alguna fuente de protección en caso de un evento inesperado y fortuito, ya sea por parte de la empresa o por terceras instancias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un grupo considerable del colectivo que no cuentan con ninguna protección social, ni seguros adicionales, recurriendo a espacios asistenciales de gobierno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellos que se encuentran sin protección social es por cuenta personal, ya que desean destinar aquellos recursos a otras necesidades más urgentes y básica, como alimentación, vestuario o educación</li> </ul>

## 5. Seguridad del Trabajo

Este aspecto se refiere básicamente a la seguridad que le brinda el trabajo al empleador y trabajador/a en cuanto a la estabilidad que le brinda su empresa y la sustentabilidad de ésta en el mercado. Lo cual disminuiría el temor de perder su actividad y por ende un ingreso permanente.

Para ello, se analizará la percepción de la estabilidad laboral desde ambos colectivos en forma alternada.

### 5.1. Percepción estabilidad laboral desde el empresariado.

Referido a la evaluación efectuada por el empresario respecto al proceso de su empresa desde que ésta se inicio hasta la fecha. Para poder entender este aspecto es necesario identificar la evaluación que ha realizado el/la empresario/a de su negocio, estableciendo un paralelo entre los logros obtenidos al iniciarse la empresa hasta los logros obtenidos a la fecha.

*"Nosotros comenzamos con un capital bastante menor a lo que manejamos en la actualidad por lo por lo que la evaluación que puedo hacer es muy positiva" EPE 1*

Los criterios que utilizan los empresarios para referirse a su empresa dicen relación con los logros y dificultades que han ido enfrentando en su desarrollo. No obstante, se declara en la mayoría un percepción positiva, de ascenso, que no está exenta de problemas, pero si que con el adecuado manejo se puede sobrepasar y avanzar en la consolidación de su empresa en el mercado.

*"Hemos crecido, pero... llegamos de dos máquinas ahora hay cuatro máquinas, dos, cuatro, cinco máquinas" EPE 2*

Así mismo podemos distinguir que la evaluación realizada por los empresarios dice relación con varios elementos tantos del entorno como personales, que a continuación enunciaremos en el siguiente recuadro:

Discurso	Fragmento
Reputación adquirida	<p><i>"Hace siete años que compre este jardín, lo he evaluado en cuanto a la reputación y me he hecho bien conocida entre los colegios(...)justamente me conocen porque aquí ven que los niños van bien preparados"</i> EPE 6</p>
Satisfacción/Logros Personales	<p><i>"Digamos que como satisfacción personal no más buena, buena porque me mando (...) por lo menos puedo levantarle la voz cosa que antes no podía hacerlo"</i> EPE 7</p>
Administración y gestión	<p><i>"Yo lo evaluó bien, o sea, los problemas que ha habido lo hemos ido solucionando. También han ido evolucionando el sueldo y la capacidad de gestión de la persona que tengo a cargo (...) si hubiera un mal manejo la empresa no existiría".</i> EPE 10</p>
Competencia desleal con otras empresas	<p><i>"(...) al proceso en cuanto a crecimiento, no, difícil, porque hay mucha competencia desleal y que amparadas por las autoridades y ese es un problema que nosotros tenemos"</i> EPE 4</p>

En el mismo tenor se identifica el destello de la insatisfacción en los logros obtenidos por la empresa, en especial por los reiterados intentos sin frutos realizados por el empresario, quien tras numerosos pruebas en un mismo o diferente rubro ha logrado estabilizarse, pero con una percepción desfavorable del desarrollo de su empresa.

*"La evaluación de mi empresa, mala (...)Yo como independiente voy a permanecer eternamente, no tengo otra opción, pero los negocios que yo iré instalando, nacerán y morirán depende de las oportunidades que se presenten para mi negocio durante el tiempo"* EPE 3

Así también se observa la variabilidad del proceso del empresario con su empresa. Él cual se ve afectado por la sombra de la economía nacional que directa o indirectamente influye en las ventas programadas.

*"A tenido altos y bajos, hubo un tiempo que tuve como alta prosperidad pero después vino mucho problemas a nivel nacional en la cual tú vas sufriendo estancamiento y lo otro que son muy variables de acuerdo al transporte"* EPE 5

Otro aspecto relacionado con la estabilidad laboral es la **proyección que tiene el empresario de su empresa a largo plazo**, las referencias nos indican que hay dos posturas por parte del empresariado. La primera dice relación con seguir en el mismo rubro incorporando elementos nuevos que den rentabilidad y sostenibilidad a su empresa.

*“Yo creo que sí, la independencia de que ha habido tantos cambios tecnológicos, de requerimiento, yo creo que uno debe ir adecuándose a los tiempos” EPE 9*

Otro sector identifica las desventajas de su negocio en un futuro próximo, por lo que de ante mano se establecen estrategias para adecuarse a las demandas del mercado económico, proponiendo nuevos rubros para explotar y así mantenerse en la actividad como empresario independiente.

*“Temporalmente no creo, porque ya el asunto de las fotocopias le queda no sé cinco años más de vida, igual que el teléfono, yo creo que todos van a tener computador en sus casas y lo que necesites lo vas a manejar por el computador” EPE 2*

Por otra parte existe una imagen de emprendimiento, de creer en sus capacidades y gestiones para mantenerse en el mercado y así mismo proyectarse a futuro. Esta actitud de seguridad por parte del empresario es fundamental para transmitir a sus trabajadores estabilidad y confiabilidad en las decisiones concernientes al futuro de su negocio.

No es menos señalar que un tercer elemento dentro de esta subcategoría dice relación con las **estrategias del empresario ante situaciones de inestabilidad económica**. Las respuestas ante situaciones de crisis que pudieran ver afectadas la estabilidad de la empresa hay diferentes respuestas por parte del empresario, desde el ahorro hasta la solicitud de financiamiento a terceros.

Las estrategias pensadas por el empresario pueden resumirse a continuación:

- ♣ **Ahorro:** destinar un porcentaje de las ganancias y/o utilidades obtenidas para los tiempos de baja, donde la demanda del producto y/o servicio es menor.

- ♣ *Solicitud de financiamiento:* Solicitud de préstamos a instituciones financieras, en especial a aquellas donde se reconoce la actividad del empresario.
- ♣ *Explorar, buscar y explotar un nuevo rubro:* referido a identificar la demanda del mercado a fin de emprender una nueva empresa, sin descartar las capacidades y habilidades del empresariado.
- ♣ *Mejorar la oferta:* Referido a la diversificación de los servicios y/o productos prestados por la empresa y que tengan una demanda por parte del consumidor.
- ♣ *Implementación de tecnología:* Incorporación de instrumentos tecnológicos a la empresa, a fin de mejorar la calidad del producto y/o servicio entregado. Así como nuevas formas de transacción que faciliten la adquisición de su producto y/o servicio a sus clientes.

## 5.2. *Percepción de la estabilidad laboral desde el/la trabajador/a.*

La mayoría de los entrevistados señala preferir la estabilidad en el trabajo aunque no niegan la inquietud de comenzar una actividad en calidad de independiente. La propensión al riesgo aparece asociada a la búsqueda de ascensos y nuevas oportunidades.

Sin embargo, pese a esta clara preferencia por la estabilidad, la inseguridad laboral es una experiencia o una sensación que cruza todos los segmentos, aunque con distintas expresiones. Por lo tanto, hay una tensión notoria entre las condiciones de empleo que los trabajadores esperan obtener y las que realmente experimentan.

*"Maestro, o sea uno siempre la idea de todo trabajador es llegar ser más o menos, ser contratista o sea esa es la idea llegar a eso" (To:3)*

*"En el taller...no, mi idea es la aquí en un plazo más corto independizarme" (To:1)*

Las percepciones sobre la estabilidad o inestabilidad laboral que presenta el puesto de trabajo para el colectivo en interés, se debe principalmente a factores externos a su capacidad personal, es decir, se refieren en su gran mayoría a los estados cíclicos económicos que pueden afectar a la empresa y que pueden provocar un desequilibrio dentro de la administración y producción de la misma. Esta apreciación no sólo afecta a una actividad económica específica sino a todo el sector.

*"...creo que mis dos jefes han sabido valorar mi desempeño en el trabajo creo que cuando la empresa necesita de mí, de mi servicio fuera del horario creo que yo les respondo y ellos a través de eso se han dado cuenta y han valorizado lo que hago así que creo que me siento un poquito con la camiseta puesta ya" (Ta:5)*

Aquellos que declaran insatisfacción en sus puestos de trabajo y se "cambiarían a algo mejor" manifiestan una disonancia pues no están dispuestas al riesgo de dejar el empleo actual, particularmente aquellos que tienen más edad, menor calificación y pocas oportunidades de re-calificación. También es generalizada la percepción de que hay pocas o nulas oportunidades de promoción interna, lo que hace aún más evidente que la búsqueda de estabilidad está dada en el piso mínimo de *tener un empleo*, con prescindencia de su calidad o la satisfacción que este pueda reportar.

En este sentido, el dinamismo del mercado laboral está regulado casi exclusivamente por el lado de la oferta de empleo y las personas están dispuestas a aceptarlo (y cuidarlo) cualquiera sean las condiciones de este.

El cuadro que ha continuación se desarrolla da cuenta de las percepciones por ambos colectivos de la seguridad del trabajo.

## SEGURIDAD DEL TRABAJO

<i>Empresariado</i>	<i>Trabajadores/as</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de seguridad en cuanto a la sostenibilidad de la empresa y por ende de un ingreso estable por un periodo determinado.</li> <li>• Cimentada en las estrategias programadas para la sustentabilidad de la empresa en el mercado.</li> <li>• Condicionada por las habilidades personales, experiencias practicas y conocimientos para mantener una empresa.</li> <li>• Proyecciones en cuanto al crecimiento, desarrollo e innovación de la empresa, incorporando elementos como la tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de seguridad en cuanto a mantener su puesto de trabajo, así como de percibir un ingreso estable.</li> <li>• Cimentada en la estabilidad de la empresa.</li> <li>• Condicionada por el nivel de aprendizaje, experiencias laborales y capacidades.</li> <li>• Existe proyecciones por un sector a independizarse, dado que se cuenta con las herramientas y conocimientos para tal fin.</li> </ul>

6. Recursos Humanos

La posibilidad contratar personal idóneo para desempeñar algún cargo o función dentro de la empresa, no va tanto por sus capacidades intelectuales sino que también por sus habilidades sociales y competencias laborales, pues son elementos fundamentales para la contratación de personal. Es por ello, que la confianza y la iniciativa son valores muy considerados por el/la emperador/a y que se manifiestan en los siguientes cuadros:

Colectivo	Criterios	Fragmento
Empresariado	Satisfactorio	<i>"Mire eso es una lotería, normalmente uno consigue mejores trabajadores por recomendaciones que poniendo un aviso en la radio(...)" EPE 8</i>
Trabajador/a	Satisfactorio	<i>"Como hay tanta confianza, digamos ya todos se conocen bien (...) claro, entre confianza, buena con mi jefe (...) To. 7</i>

Aquí se manifiestan tanto del empresariado y de los/las trabajadores/ras las percepciones frente al tema de la selección del personal si estos son los más idóneos para la contratación del recurso humano dentro de la empresa

Colectivo	Proceso de selección de Personal	Estrategias de motivación	Relaciones interpersonales	Capacitación
Empresariado	Adecuado	Presentes, constantes	Buenas	Participación constante
Trabajador/a	Adecuado	Presentes constantes	Buenas	Participación regular

**6.1. PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL**

**A. Proceso de selección desde el empresariado:**

La atención sobre el recurso humano dentro de una organización no es un tema menor, ya que es el verdadero motor para el surgimiento y funcionamiento de ésta, es por ello que para el empresariado una de sus mayores preocupaciones es la correcta selección del personal que no sólo descansa en la capacidad intelectual del sujeto, sino que también en las habilidades sociales que pueda poseer, es por ello que en la mayoría de los casos es el propio empresario quien prefiere realizar este proceso, donde se consideran elementos tan singulares como la amistad hasta la preparación rigurosa y calificada del postulante. En el siguiente recuadro se destacan aquellos mecanismos formales e informales con los que recluta el personal.

Criterios	Descripción	Fragmentos
<i>Informal</i>	La contratación de personal se traduce en un concepto de amistad, referencialidad de terceros (conocidos por el/la empleador/a) o simplemente "con ganas de trabajar"; no siendo un requisito el conocimiento o experiencia en el rubro.	<i>"La amistad, la amistad no más, aquí no hay una cosa de selección de que a lo mejor hay un "cacha" de compadres más bueno para la pega que él pero no son mis amigos míos" EPE 7</i>
<i>Formal</i>	Es necesario para la contratación del personal y de acuerdo a las características de la empresa, un personal más idóneo y especializado por consiguiente el proceso de selección será más riguroso, siendo sometidos a varias entrevistas y pruebas de conocimientos y habilidades.	<i>"(...) una recepción de los antecedentes (...) en base a eso se evalúa y posteriormente se hace una entrevista, después de la entrevista digamos, ahora por un tema externo nuestro estamos haciendo un examen psicológico(...) EPE 4</i>

Sin embargo, y de acuerdo a las expresiones de los/as entrevistados/as hay elementos claves durante el proceso de selección que pueden determinar en cierta medida la contratación definitiva del sujeto y se refieren a la iniciativa y confianza que el/la trabajador/a pueda manifestar durante el tiempo de prueba, que generalmente comprenden unos meses.

En cuanto a la posibilidad de que agentes externos se encarguen del proceso de selección como son las agencias de colocación, psicólogos, empresas intermediación laboral, su percepción no refleja un mayor interés, debido a dos puntos:

- La capacidad económica de la empresa no permite pagar estos servicios.
- Debido a la poca confiabilidad de los organismos señalados anteriormente para la selección de personal, el empresariado en su mayoría prefiere ser el encargado de este proceso.

*“Mi proceso de selección es simplemente conocerlo y saber que es una persona trabajadora, no le puedo hacer examen psicológico, esto y el otro, no es como esto, simplemente a él lo conocía desde que tenía catorce años, entonces es un conocimiento cabal de la persona” EPE10*

#### **B. Proceso de selección del personal desde el/la trabajador/a:**

Para los/ las trabajadores/as de las MIPES el proceso de selección al cual fueron sometidos ellos y sus compañeros consideran que es el más adecuado, ya que las características de la empresa, como son la familiaridad, cercanía con los superiores y sus pares, el número de trabajadores, no supone un proceso tan riguroso como entrevistas con distintos profesionales, test, etc., fundamentando con los mismos puntos del empleador: capacidad económica de la empresa para recurrir a estas instancias y la poca confiabilidad hacia estas instancias.

*“En este caso así, no creo que sea tan necesario un apersona que seleccione a las personas, porque no es un trabajo tan complejo. Se les da la posibilidad a la gente que entra de trabajar de una semana a prueba a ver si se queda o no” (To.1)*

No obstante a lo anterior, existe una mención en que uno de los/as entrevistados/as de este colectivo, pues señala que es necesario no sólo el criterio de amistad para considerar a una persona dentro de un puesto de trabajo, porque puede suceder que este no sea el más competente para desempeñar dicho puesto.

*“A veces pienso que debería ser más rigurosa, pero acá como se entra por amistad, igual entra gente que no debería estar, me entiende” (Ta.6)*

## 6.2. ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA LOS/LAS TRABAJADORES/RAS:

### A. Estrategias de motivación desde el empresariado:

Para el empresariado la posibilidad de mantener a su grupo de trabajo en condiciones laborales lo más satisfactorias dentro de las capacidades de la empresa es un desafío dentro de la responsabilidad de la empresa, es por ello proponen tanto estímulos económicos como psicológicos, que según sus percepciones ayudan directamente a un mejor ambiente laboral y aumentar la productividad de la empresa.

Entre estos se destacan:

- bonos de asistencia,
- bonos de productividad,
- celebraciones de cumpleaños,
- días administrativos por eventos personales,
- libro de sugerencias
- evaluaciones del desempeño de sus superiores como de sus colaterales

Esto de cierto modo permite a ambos colectivos, empresariado y trabajador/a establecer lazos de confianza y cercanía donde es posible la delegación de funciones, espacios recreativos, y en cierto modo también contar con un ambiente de amistad

donde frecuentemente el empresario es un mediador, terapeuta de los problemas personales de sus trabajadores/as.

Entonces, la valoración que hace el empresariado de la motivación hacia sus subordinados es que es un estímulo que debe estar frecuente en el espacio de trabajo y que no sólo va desde el aspecto económico sino que hay una parte no monetaria que es aún más valorado por los trabajadores y que también traen utilidades a la empresa.

#### **B. Estrategias de motivación desde el/la trabajador/a:**

Sin duda, que la motivación para el/la trabajador/a es un tema presente en el día a día, ya que ellos consideran que los esfuerzos de sus superiores por entregarles un ambiente más adecuado y armonioso es un estímulo para desempeñarse con mayor eficiencia y eficacia, además de considerarlo como un signo de estabilidad laboral. Estas estrategias no sólo apuntan a un estímulo económico sino que también se destacan los espacios de diálogo y de confianza que existen dentro de las distintas instancias de la empresa y así se hacen ver en el siguiente recuadro:

Discurso	Fragmento
<i>Espacios recreación</i>	<i>"Eh si igual se tiene su asado, convivencia (...)se juega a la pelota" (To.7)</i>
<i>Área Personal</i>	<i>"Si como pocos digamos, se preocupan como está tu familia, digamos... hay harta preocupación en ese sentido" (To.9)</i>
<i>Estímulo económico</i>	<i>"Si, bonos de producción y asistencia" (Ta.4) "Si si, yo soy testigo de que cada vez que ellos dentro del periodo que están trabajadno prestando los servicios aquí han necesitado de la empresa don Joel los ha apoyado o sea, económicamente por plata nunca les ha dicho que no" (ta.5)</i>

### 6.3. RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

#### A. *Relaciones Interpersonales desde el Empresariado:*

No cabe duda, para el colectivo que los espacios de comunicación que puedan proporcionar a su equipo de trabajo es un elemento clave para evitar un ambiente de hostilidad y competencia, es por ello, que considerar la opinión de sus trabajadores, estimular los espacios de capacitación, recreación y dispersión dentro de la empresa no es una pérdida de tiempo, por el contrario es una estrategia de para la buena gestión de la misma.

#### B. *Relaciones interpersonales desde el/la trabajador/a:*

Para el colectivo las relaciones interpersonales son una característica muy propia de la micro y pequeña empresa, debido al número de trabajadores/as y a los lazos de amistad que existen entre ellos, como también con sus superiores, señalando que no hay problemas para manifestar ideas, molestias, sugerencias entre ellos, siendo un factor determinante para la mantenerse en esa fuente de trabajo, e incluso existe la confianza suficiente en caso de que el/la trabajador/a desee postular a un trabajo en mejores condiciones económicas o comenzar su propio emprendimiento.

*"Si aquí te dan oportunidades, igual de hacer tus cosas solo y de ir buscando cosas nuevas"  
(Ta.8)"*

#### 6.4. CAPACITACION EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

##### A. Capacitación desde el empresariado

##### ✓ Oferta programática en Capacitación y Asesoría

Sin duda alguna existe un conocimiento por parte del empleador de los organismos y las oportunidades que brinda el Estado para su empresa, no obstante, el conocimiento que poseen en algunos casos se ve destacado hacia determinados instituciones, como es el caso del SENCE que dada sus características de apoyo a la micro y pequeña empresa, en la mayoría de las entrevistas resultó ser el organismo más conocido por parte de los empresarios.

*Bien nosotros usamos mucho el SENCE, eso lo que utilizamos, porque lo otro lo desconozco. (EPE 4)*

La referencia anterior, no denota el desconocimiento de otros organismos, sino más bien apunta a la dificultad de acceso para con la oferta institucional existente, a la cual puede acceder el empresario en otro tipo de organismos vinculado a su rubro, en definitiva al mejoramiento de su empresa.

*“Si, siempre nosotros estamos utilizando los apoyo, digamos, los que ofrece el gobierno, por decirlo así, el SENCE lo utilizamos, CORFO también que es para la parte que hicimos el diseño de la imagen corporativa, ya, el FAT” (EPE 13)*

No obstante, se aprecia en un algunos casos el conocimiento de otros organismos, así como el uso de sus servicios se hacía más extensivo, y eso responde tanto al tiempo en el rubro, así como el manejo de las oportunidades a las cuales pueden acceder para la rentabilidad y sustentabilidad de su empresa por parte del empresario, vale decir, su iniciativa en buscar estos espacios, estudiarlos y disponer de ellos.

✓ **Resultados de la Capacitación y Asesoría**

Para aquellos empresarios que hicieron uso de las capacitaciones y asesorías la percepción de las utilidades que estas brindaron son bastante positivas, especialmente en los contenidos que contribuyen a la productividad y rentabilidad de la empresa.

*"Favorable, pero es como un parto no te entienden lo que tú quieres o el diseñador... te quieren meter otra cosa, pero a la larga es en beneficio de todos, porque hay que aunar los conceptos e ideas de cada uno es un proceso poquito traumático, pero te sirve" EPE 9*

Así también, existe una minoría que declara que los servicios entregados no cumplieron sus expectativas. En especial porque los servicios ofrecidos por los organismos no fueron transparentes en cuanto a las disposiciones que se habían acordado.

*"Definitivamente la pagina Web no me sirvió para nada, pues si tú no la promocionas no sirve para nada, absolutamente nada, en ese sentido yo tuve un problemita no grave con el consultor, pues ellos" EPE 13*

**B. Capacitación desde el/la trabajador/a:**

✓ **Oferta programática en Capacitación y Asesoría desde los/as trabajadores/as**

El grupo de trabajadores/as entrevistados/as del sector MYPES, manifiestan muy poco conocimiento y uso de las distintas ofertas programáticas de capacitación o asesoría que ofrece el gobierno y el sector privado.

Una de las referencias más cercanas corresponde al SENCE, en cuanto a los servicios que presta, así como la utilización de ellos, no obstante, se debe agregar la poca disponibilidad de horario que cuentan los/as trabajadores/as para dichas actividades, dificultando la formación y calificación de la mano de obra. Siendo manifestado en el cuadro de apoyo:

DISCURSO	FRAGMENTO
Desconocimiento por el trabajador/a	"Conocimientos de capacitación... poco muy poco" (Ta:8)
Desconocimiento de la empresa	"Sí...pero acá en la empresa nunca se ha tomado, creo del tiempo que llevo trabajando no sé antes, estos curso que ofrece el SENCE, la empresa no los ha tomado". (Ta:5)
Dificultades para participar	"Sí, que el problema que acá uno no tiene tiempo, eso es lo que pasa...aquí la única parada que uno para es la hora de almuerzo y después en la tarde a veces..." (To:3)
Conoce y participa	"Si está el SENCE, claro y otros cursos de capacitación que ofrecen las otras empresas,...si yo he participado de soldadura". (To:7)

Si bien existe poco conocimiento acerca de las organizaciones e instituciones que ofrecen alguna orientación laboral, los trabajadores de las MIPES, ven la capacitación como un espacio de superación, de desarrollo personal y principalmente un vehículo para lograr independizarse posteriormente.

"...todo lo que sea orientación, aprender, lo que a uno le enseñan, es bueno, sobre todo si esto es referente a tu profesión y te permite ir superándote, y en fin... lograr independizarte en lo que uno hace" (To.3)

✓ **Resultados de la Capacitación y Asesoría:**

De aquellos que accedieron algún tipo de preparación u orientación en materias relacionadas con su desempeño laboral y mejor calidad del trabajo dentro de la empresa, consideran que las oportunidades brindadas tienen un valor agregado, al verlo, como se señala en el párrafo anterior como un nexo para optar a mejores empleos, como también a iniciar una nueva actividad personal. Por lo tanto, existe cierta disponibilidad a participar en ellas si se le ofreciera la oportunidad y las facilidades para ello.

La importancia que puede significar en los trabajadores la posibilidad de optar a una asesoría se ven reflejadas en los siguientes discursos:

DISCURSO	FRAGMENTO
<i>Desarrollo Personal</i>	<i>“Si fue bastante buena, fue un curso de responsabilidad en el trabajo, de cómo mejorar las relaciones” (To:1)</i>
<i>Especialización</i>	<i>“...como soy secretaria me gustaría estar como bien, al último conocimiento, a últimos cursos que se pueden hacer... es importante que uno todo los días vaya aprendiendo algo más, no quedarse con lo que se sabe... todos los días se va modernizando...” (Ta:5)</i>
<i>Mejores condiciones laborales</i>	<i>“En leer los planos bien, o sea aprender 100% los planos, para aspirar a un nivel superior y con ellos obtener más recursos y seguridad en lo que hago”(To:3)</i>
<i>Pérdida de Tiempo</i>	<i>No se manifiesta ninguna opinión en relación a este tema</i>

Con esto, queda reflejada que a pesar de que no todos los/as trabajadores/as han recibido el debido apoyo para hacer uso de estos beneficios, existe un consenso de que la capacitación, asesoría o cualquier tipo de calificación es un estímulo para el sector, ya que permite mejoras en la productividad, y en las relaciones empleador/a – trabajador/a, ya que este último ve su espacio de trabajo, no sólo como una fuente de ingresos económicos sino que inclusive como una fuente de desarrollo personal.

<b>RECURSO HUMANO</b>	
<b>Percepción favorable</b>	<b>Percepción desfavorable</b>
<p><i>“Claro, estoy tratando de aplicar todo lo que me enseñaron en el curso respecto a motivación de los trabajadores, motivándolos, haciéndolos partícipes de los logros del taller y en general aplicar el máximo de psicología para que se sientan parte de la empresa (...)” EPE 8</i></p>	<p><i>“En el futuro no vamos a contratar gente, vamos a contratar talleres, así que, vamos a contratar mano de obra de los talleres para no hacernos cargo de gente, porque tener mucha gente y es increíble te genera un montón de problemas, claro tú los ves por su capacidad, por su estudio, pero de repente te cambian todo el switch, te revoluciona todo el tema acá (...)” EPE 4</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empresariado se preocupa de ir generando espacios de diálogo y recreación, en que los trabajadores puedan participar activamente.</li>   <li>• Se preocupan de participar y hacer participe a sus trabajadores/ras de seminarios y charlas de capacitación para una mejor calificación del personal</li>   <li>• El empresariado se preocupa de que exista un ambiente familiar entre los integrantes de su grupo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El empresariado no cuenta con las herramientas suficientes para establecer instancias de diálogo y recreación, ya sea por la poca participación y empatía entre los colectivos en estudio.</li>   <li>• A pesar del sinnúmero de ofertas de capacitación no permite el desarrollo de su recurso humano, siendo una de las razones fundamentales la pérdida de tiempo y por consiguiente baja en la productividad.</li>   <li>• Entre los miembros de la empresa no existe un mayor compromiso, por lo que se menciona la posibilidad de espacios donde se trabaje la empatía y la identidad con la empresa, por parte del colectivo empresariado.</li> </ul>

<b>RECURSO HUMANO</b>	
<i><b>Percepción favorable</b></i>	<i><b>Percepción desfavorable</b></i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El colectivo de los/las trabajadores/as, sienten un compromiso mayor cuando hay un reconocimiento mayor por parte de su empleador, que se manifiestan en algún incentivo.</li>   <li>• Se preocupan de participar en forma independiente de alguna capacitación o entrenamiento especial que ayude a mejorar su desempeño laboral</li>   <li>• Tienen la posibilidad de opinar y manifestar sus sugerencias en algunas de las decisiones de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El colectivo de los/las trabajadores/as no perciben aquellos incentivos como una gratificación a su trabajo sino como una manipulación de los superiores.</li>   <li>• No existe una motivación mayor por aprender o fortalecer sus capacidades y habilidades laborales.</li>   <li>• No tienen la posibilidad de emitir comentarios que puedan influir en la toma de decisión de la empresa</li> </ul>

## **7. Administración y Organización**

Referido a las acciones y estrategias utilizadas por el empresariado para dirigir su empresa, así como las formas de distribuir los recursos disponibles. Por ello, en este tema se desarrollarán en forma separada los temas de administración y organización.

La administración y organización en las MIPES estaría influenciada por las características mismas de este sector, donde el número de trabajadores no exceden e las 10 personas, así como las exigencias legales por parte del Estado referidas a cumplimiento de

### **7.1. Designación de Tareas:**

Referida a las estrategias utilizadas por el empresariado para asignar tareas y/o responsabilidades al personal, en ese aspecto podemos distinguir:

♣ *Mecanismos formales:* Entendida también como un mecanismo no verbal o escrito, se refiere a la reglamentación que guía la empresa, corresponde a pautas preestablecidas fijadas por el propio empresario o bien estipuladas por un organismo supervisor vinculado a ellas.

♣ *Mecanismos informales:* No existe un reglamento que coordine las actividades del personal, las dediciones se toman según las demandas y exigencias de la empresa en el momento por canales verbales, así mismo, las tareas son evaluadas por los resultados obtenidos.

Colectivo	Designación de Tareas	Fragmento
Empresariado	Verbal	<i>“verbal, de acuerdo a las necesidades, vía por iniciativa propia (...) porque de repente se sale del cuadrado y queda lazado dentro de él, entonces tiene la libertad de acción” (EPE 10)</i>
	Escrito	<i>“Si, hay un reglamento que el trabajador debe conocer” (EPE 15)</i>
Trabajadores	Verbal	<i>“(...) Todo se conversa, digamos, me dijeron tal cosa que tenía que hacer, ah ya entonces se hace eso” (Tr. 7)</i>

**7.2. Comunicación en la empresa:**

Las formas en las cuales se establecen los acuerdos, así como las oportunidades que proporciona el empresariado al personal para participar en algunas de sus dediciones relacionadas con la empresa. Así mismo, se contempla las relaciones entre empresariado – trabajador/a aspecto importante pues se relaciona con el clima laboral y que se destacan a continuación:

Colectivo	Comunicación	Fragmento
Empresariado	Existe Satisfactoria	<i>“(...)mi relación con el personal bien, no tengo problemas, converso con ellos, hecho de repente mis tallas” (EPE15)</i>
Trabajador/a	Existe Satisfactoria	<i>“Buena sí, no tenemos problemas, de repente chocamos como producto del trabajo, pero yo creo como todo trabajo es que estamos todos los días aquí casi doce horas todos los días juntos” (Tr. 9)</i>

En cuanto a la consideración del empresariado del/la trabajador/a en la toma de decisiones podemos distinguir por ambos colectivos una intercepción en sus respuestas, manifestando el espacio de participación brindado para aportar, o bien considerar una opinión o sugerencia, lo cual despierta sentimientos de satisfacción, especialmente, en los/las trabajadores/as.

La diferencia se presenta en la frecuencia y en las temáticas en las cuales el empresariado considera la participación de sus trabajadores/as, así como otros elementos referidos al cargo del/la trabajador/a, experiencia, años de servicio, así como aspectos subjetivos relacionados con amistad y confianza.

<b>Participación en dediciones de la empresa</b>	
<b>Empresariado</b>	<b>Trabajadores/as</b>
<i>“Cuando son problemas, exclusivamente de índole productivo, si; financiero y productivo, si; se escucha al personal y su opinión y se evalúa y finalmente se toma la decisión” (EPE 15)</i>	<i>“Digamos, lo que es trabajo digamos lo hacemos todo en consulta lo que opina cada uno” (Tr 7)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Propicia los espacios de participación a los/las trabajadores/as para manifestar sugerencias y opiniones relacionadas con la empresa.</li> <li>♣ Informa de las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la empresa al personal.</li> <li>♣ Existen espacios y temas definidos por el empresariado en los cuales puede participar el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ El/la trabajador/a es consultado/a por el empresariado en temas específicos.</li> <li>♣ Manifiesta que es informado de las decisiones tomadas por el empresariado relacionadas con el funcionamiento de la empresa.</li> </ul>

### 7.3. Formas de organización:

Este aspecto se desarrolla principalmente con el colectivo del empresariado, quien señala las estrategias para coordinar las actividades destinadas a un buen funcionamiento de su empresa.

Un aspecto notable es que el empresariado reconoce la capacidad de su personal para ejecutar tareas de manera autónoma, principalmente porque la mayor parte de las actividades que se desarrollan en la empresa son rutinarias, así como se reconoce la claridad que tiene el personal de las funciones que debe desempeñar.

*“Es que yo trabajo hartos años con estas niñas ya, entonces básicamente ellas saben los que tienen que hacer, ya. Solamente yo me meto cuando veo que algo no esta funcionando” (EPE 6)*

No obstante, el empresariado señala alguna de las estrategias para que organizar su empresa y entre ellas distinguimos las siguientes:

Estrategia de organización	Fragmento
División del trabajo	<i>“Las acciones para mejorar la organización del trabajo de manera que tome menos tiempo y esfuerzo es dividiéndonos el trabajo” (EPE 14)</i>
Acuerdos establecidos según la necesidad de la empresa	<i>“Lo conversamos y vemos, y decimos como se puede corregir esto, y entre los dos vemos una solución, ya sea técnica, ya sea mecánica” (EPE 10)</i>
Supervisión a los/las trabajadores/as	<i>“(…)desde que entra una persona me preocupo de mirarlo un ratito (…)cualquier cosa digamos defecto que note en el desempeño lo corrijo inmediatamente o le digo a mi jefe de taller que le enseñe la manera más adecuada de hacer determinadas funciones” (EPE 8)</i>
Aplicación de instrumentos de recolección de información para mejorar posibles errores	<i>“(…) nació estas encuestas que de vez en cuando le hago a los chicos” (EPE 9)</i>
Evaluación periódica de la empresa	<i>“Se reúne y ahí se califica, se escucha y se critican las cosas, se corrigen si esta mal y a la vez se informa de los nuevos planes a futuro” (EPE 15)</i>

#### **IV. REPERTORIO INSTITUCIONAL DE APOYO AL SECTOR MICRO Y PEQUEÑO EMPRESARIAL.**

Considerando el gran potencial que las micro y pequeñas empresas constituyen para el desarrollo del país y, al mismo tiempo, las severas limitaciones que éstas enfrentan en comparación a las oportunidades de mercado es que existe un sinnúmero de organizaciones, servicios públicos que apuntan al desarrollo productivo del sector.

En el contexto de los servicios y prestaciones de las instituciones de apoyo al emprendimiento empresarial se pueden clasificar en los siguientes grupos de beneficios, esta clasificación se desprende del marco de referencia quien nos indica que la micro y pequeña empresa dispone de la siguiente oferta programática:

1. Innovación Tecnológica
2. Inversión en Capacitación
3. Inversión en Recurso Humano
4. Gestión Innovativa
5. Inversión en actividades de emprendimiento

A partir de esta clasificación se analizará cada una en forma separada, a fin de que el lector tenga noción de las características de ellas, así como el involucramiento de las instituciones con el sector MIPES en cuanto a productos, servicios y programas para ellas.

La oferta programática de la cual dispone el sector de las MIPES se concentra en tres grandes grupos:

En la quinta región los organismos que podemos identificar son los siguientes, distinguiéndose el sector público del privado.

Sector Público	Sector Privado	
	con fines de lucro	sin fines de lucro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporación de Fomento de la Productividad, CORFO</li> <li>• Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC</li> <li>• Servicio de Capacitación y Empleo, SENCE</li> <li>• Fondo Solidario e Inversión Social, FOSIS</li> <li>• Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP</li> <li>• Dirección de Promoción de Exportaciones, PROCHILE</li> </ul>	<p><b>Cooperativas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativa de Ahorro y Crédito de Talagante: COOCRETAL</li> <li>• Cooperativa de Ahorro y Crédito Liberación, CREDICOOP LTDA.</li> </ul> <p><b>Entidades Bancarias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco del Desarrollo</li> <li>• Banco Estado</li> <li>• Banco Santander</li> </ul>	<p><b>ONG's</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas Internacionales y Nacionales para La Mujer, FINAM</li> <li>• Fundación para Microcréditos Ayuda y Esperanza Microcreditos, Fondos Esperanza</li> <li>• La Fundación Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina (OCAC)</li> <li>• Inversión para el Desarrollo, INDES</li> </ul>

Así mismo cada una por si sola ofrece una gama de oportunidades y beneficios que en cierta forma responde a la potencialidad del sector como generador de espacios de empleo e innovación.

**REPERTORIO INSTITUCIONAL POR OFERTA PROGRAMÁTICA**

El cuadro que a continuación se expone da a conocer las áreas que abarcan las instituciones en cuanto a beneficios destinados a las MIPES. Esto con la finalidad de que el lector tenga conocimiento de donde las instituciones concentran sus recursos y líneas programáticas.

<b>Institución</b>	<b>Innovación Tecnológica</b>	<b>Apoyo Financiero</b>	<b>Inversión en Capacitación</b>	<b>Gestión Innovativa</b>	<b>Inversión en actividades de emprendimiento</b>
<i>Pública</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CORFO</li> <li>• SERCOTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CORFO</li> <li>• SERCOTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FOSIS</li> <li>• SENCE</li> <li>• CORFO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCHILE</li> <li>• CORFO</li> <li>• SERCOTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FOSIS</li> </ul>
<i>Privada sin fines de lucro</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• INDES</li> <li>• FUNDACIÓN AYUDA ESPERANZA</li> <li>• FINAM</li> <li>• OCAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNDACIÓN AYUDA ESPERANZA</li> <li>• FINAM</li> <li>• OCAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNDACIÓN AYUDA ESPERANZA</li> <li>• FINAM</li> <li>• OCAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FUNDACIÓN AYUDA ESPERANZA</li> </ul>
<i>Privada con fines de lucro</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• BANCO DEL DESARROLLO</li> <li>• BANCO ESTADO</li> <li>• BANCO SANTANDER</li> <li>• CREDICOOP</li> <li>• CREDITAL</li> </ul>			

## ANÁLISIS DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA DESTINADA A LAS MIPES.

Anteriormente se señaló cuáles eran los beneficios destinados a las MIPES, en el acápite que continúa se procederá a desarrollar cada uno de ellos en forma separada, identificando las características de los programas y las distinciones que se perciben por institución.

### 1. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.

Se entiende por innovación tecnológica, como un proceso que contempla la concepción, oferta y difusión de nuevos servicios, productos, procesos de producción y formas de gestión. Así mismo, es la incorporación de herramientas tecnológicas que efectúa el empresariado a su negocio, tendiente a mejorar y aumentar su productividad, optimizando los procesos y estrategias que posee.

Dentro de esta oferta encontramos principalmente el otorgamiento de financiamiento para invertir en este campo de la tecnología. Las áreas a las cuales se destinan estos recursos corresponden a:

- *Desarrollo de nuevos bienes y/o productos:* se incentiva a las MIPES en la incorporación de tecnología con el fin de mejorar la competitividad en el mercado, incrementando la producción, creando nuevos productos y/o servicios así como la calidad de éstos.

*"Esta línea de financiamiento del Área de Innovación Empresarial apoya proyectos de innovación tecnológica de las empresas, ya sea en el desarrollo de tecnologías de nuevos productos, bienes o servicios y la incorporación de nuevos procesos a la producción, incluyendo modelos, prototipos y experiencias piloto"*  
**Proyecto de Innovación Empresarial. CORFO.**

- *Acceso a Internet:* éste con la finalidad de acceder a consultorías o asesorías en diversos temas relacionados con el fomento, productividad y funcionamiento entre otras cosas en las MIPES.

"Tiene como finalidad masificar el acceso de las micro y pequeñas empresas a Internet y a las nuevas tecnologías de información y comunicación, a través de la instalación e implementación de Infocentros de Fomento para la MIPE". Programa de Infocentros, SERCOTEC.

## 2. APOYO FINANCIERO:

El apoyo financiero se entiende desde el repertorio institucional como los servicios y producto destinados a financiar en forma parcial o completa, iniciativas, proyectos o demandas de las MIPES. Desde este tenor podemos distinguir las siguientes ofertas de apoyo financiero, las cuales se clasificarán en categorías definidas por el equipo investigador. Desde este tenor podemos identificar:

**a. Oferta A:** Estos servicios se caracterizan por ser reembolsables, corresponde a prestaciones crediticias a las cuales pueden acceder las MIPES. En este tipo de oferta, se facilita al empresariado un conjunto de servicios financieros donde puede disponer según su propio criterio, entendiéndose el criterio del empresario como su percepción de las necesidades y demandas de su empresa y/o personales y familiares.

**b. Oferta B:** Son ofertas más sectorizadas, las cuales pueden ser reembolsables o no reembolsables por parte de las MIPES. Este tipo de oferta tiene las siguientes características:

- Fomento y sustentabilidad en el tiempo facilitándole las herramientas para mejorar la calidad de sus productos.
- Desarrollo y diversificación de los mercados.
- Mejorar la competitividad de las MIPES.
- Implementación de tecnología.

A diferencia de la oferta anterior, estos beneficios apuntan directamente al financiamiento de las MIPES, es decir, el empresariado debe invertir en su empresa con los recursos a los cuales accede por esta vía, cumpliendo los objetivos del programa y/o servicio de la institución.

**c. Oferta C:** Son ofertas financieras destinadas a cubrir gastos no vinculados directamente a las MIPES. Con un carácter más social, se enfocan a la calidad de vida, financiando aspectos tales como educación y vivienda. Dentro de este grupo podemos distinguir los microcréditos, crédito hipotecario, crédito educación superior entre otros.

Son servicios de apoyo de carácter reembolsable, concentrados en el sector privado, especialmente en instituciones bancarias, donde este tipo de programas se abre como una opción para este sector en el financiamiento de aquellas áreas más personales, y en cierta manera las demandas más requeridas como es el caso de vivienda y educación.

**d. Oferta D:** Corresponden a asesorías, orientación en temas de financiamiento, esta entrega de información se efectúa en temas vinculados a:

- Gestión Empresarial
- Inversión de recursos
- Prestaciones Bancarias en el mercado
- Financiamiento a MIPE

Uno de los organismos encargados de prestar estos servicios corresponde a SERCOTEC, quien invierte recursos en asesorías especializadas a fin de que las empresas incorporen nuevas tecnologías a sus procesos productivos.

Existe una variada gama de servicios, productos y programas financieros, para lo cual se desarrolla el siguiente cuadro a fin de distinguirlos según la clasificación realizada por el equipo investigador.

<b>Tipo de oferta</b>	<b>Organismo público</b>	<b>Organismo privado con fines de lucro</b>	<b>Organismo privado sin fines de lucro</b>
A	No se identifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Corriente</li> <li>• Chequera Electrónica</li> <li>• Tarjeta VISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de Operación</li> <li>• Créditos de Operación</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurso Nacional de promoción de exportaciones agropecuarias</li> <li>• Mejoramiento a la gestión empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Agrícola</li> <li>• Crédito Ganadero</li> <li>• Crédito Enlace Forestal</li> <li>• Crédito Vehículo de Trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos de Inversión</li> </ul>
C	No se identifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Hipotecario</li> <li>• Crédito Familia</li> <li>• Crédito Educación Superior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito</li> <li>• Casa Taller o Casa Local</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de desarrollo de proveedores</li> </ul>	No se identifica	No se identifica

Dentro de esta misma línea podemos distinguir las características de estos servicios financieros, los cuales se desprenden de las categorías anteriormente desarrolladas:

- Con carácter reembolsable y no reembolsable.
- Se focaliza a aumentar la productividad en las empresas.
- Se identifican programas tendientes a mejorar la calidad de vida de los empresarios, no obstante estos son de carácter reembolsable.

**3. INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:**

Las instituciones que se enmarcan en esta área promueven en los colectivos de estudio la capacitación, entiéndase por tal como la posibilidad de desarrollar capacidades, conocimientos, habilidades, comportamientos, actitudes, que pondrán en juego al momento de desempeñarse en el lugar de trabajo y se adquieren y desarrollan a través de una combinación entre aprendizaje en el trabajo, educación no formal, experiencias de vida y que aumentarán la producción y la calidad del producto final.

Para ello, se establecen una serie de programas, especialmente desarrollados por el Servicio de Capacitación y Empleo, organismo público dependiente del Ministerio del Trabajo, quienes descubren en la capacitación una *“posibilidad de aumentar las competencias laborales para mejorar su empleabilidad”* (Adriana Canales, 2005<sup>37</sup>)

En este cuadro se destacan aquellas áreas que desarrollan las distintas instituciones que tratan el tema.

<b>Institución</b>	<b>Recurso Humano</b>	<b>Conocimientos Técnicos y Específicos</b>	<b>Empleabilidad</b>
Fundación Ayuda y Esperanza	• Bancos Comunales		
Servicio de Capacitación y Empleo		• Foncap • Franquicia Tributaria • Becas de Capacitación	• Foncap • Franquicia Tributaria • Becas de Capacitación

<sup>37</sup> Asistente Social, Programa Social Provincia de Valparaíso, SENCE 2005. (25.09.05)

Corporación W.W.B FINAM		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Servicios no Financieros.</li> <li>• Desarrollo Empresarial</li> </ul>	
Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS	Reinserción Laboral y Empleo Apoyo a Actividades Económicas en Sectores en Condición de Pobreza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinserción Laboral y Empleo</li> <li>• Apoyo a Actividades Económicas en Sectores en Condición de Pobreza</li> <li>• Nivelación de Competencias Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelación de Competencias Laborales</li> </ul>

a. **En Recurso Humano:** No sólo se destaca los conocimientos teóricos que los sujetos puedan recibir en beneficio de la productividad de la empresa, sino que además se desarrollan líneas de trabajo donde se prioriza las habilidades personales, colectivas y empresariales de los sujetos participantes del programa. Por lo tanto, la percepción de las instituciones sobre el recurso humano se amplía en sus fronteras no sólo como un conjunto de mano de obra calificada, sino como un equipo de trabajo con un valor agregado en cuanto a las nuevas capacidades y habilidades que se irán adquiriendo.

*"Formación Emprendedora: Espacio de encuentro y aprendizaje semanal donde se potencian las habilidades personales, colectivas y empresarial." Fondo Esperanza<sup>38</sup>*

b. **Conocimiento Técnicos y Específicos:** la posibilidad de especializarse en ciertos temas de interés del empleador como del trabajador para mantener o mejorar su puesto de trabajo son generalmente ofrecidos por el Servicio de Capacitación y Empleo, SENCE, a través de su programa específico para la microempresa como es el FONCAP o por medio de otras instancias programáticas como es la Franquicia Tributaria y Becas de Capacitación, esto también se confirma con la percepción de los

<sup>38</sup> [http://www.fondoesperanza.cl/hacemos\\_ban.htm](http://www.fondoesperanza.cl/hacemos_ban.htm), 13 de noviembre de 2005.

colectivos en estudio, empresariado, trabajadores/as y profesionales, quienes tienen como primera referencia la capacitación vía SENCE, según el siguiente recuadro.

Empresariado	Trabajadores/ras	Profesionales
<p><i>“Bien, nosotros usamos mucho el SENCE, eso lo que utilizamos, porque lo otro lo desconozco” EPE 4</i></p>	<p><i>“Si está el SENCE, claro y otros cursos de capacitación que ofrecen las empresas” (To.7)</i></p>	<p><i>“La mayoría de los trabajadores chilenos no tiene hoy las competencias ni habilidades de base para desenvolverse adecuadamente en el mercado del trabajo actual y futuro (...) en este contexto, para el SENCE, la capacitación laboral es parte de las políticas activas de empleo como de las políticas de fomento productivo” AP 9</i></p>

La entrega especialización de estos organismos no tiene como objetivo la acumulación de conocimientos, sino por el contrario la posibilidad de ir empoderando al capital humano en base a los nuevos requerimientos y evaluaciones internacionales. Es decir, situar a los trabajadores y empresarios de las micros y pequeñas empresas a nuevos mercados con mayor exigencia en calidad.

c. **Empleabilidad:** El buscador especializado ILOTERM del sitio (WEB) de la OIT entrega la siguiente definición de este término que hoy se utiliza comúnmente en castellano, inglés, alemán y francés: capacidad de conseguir y conservar un empleo; capacidad de sintonizar con el mercado de trabajo, de poder cambiar de empleo sin dificultades o de encontrar un puesto de trabajo.

Una de las instituciones que vela por potenciar esta capacidad tanto en los empresarios como en los trabajadores, es el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE, siendo declarado en su propia misión institucional y que se cita en el siguiente párrafo:

### MISIÓN DEL SENCE<sup>39</sup>

*"Su misión es Contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente". SENCE.*

Todo esto se sustenta en las líneas programáticas que presenta SENCE (ver anexo) donde se busca atender con pertinencia las necesidades de las empresas y de trabajadores, pues se sabe que estos numerosos y vertiginosos cambios en las tecnologías, niveles de exigencia en los mercados laborales requieren de recurso humano competente para atender estas demandas y ello se orienta a través de una nueva visión de capacitación, es decir capacitación por competencias:

- *Es la "capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo. Un estándar (norma) de competencia laboral describe lo que el trabajador debe ser capaz de hacer, la forma en que puede juzgarse si lo que hace está bien logrado y el contexto laboral en el que se espera que lo haga" (SENCE, 2003)*

#### 4. GESTIÓN INNOVATIVA:

Lo que buscan las instituciones, según revisión de documentos y entrevistas a profesionales del área es la posibilidad de desarrollar capacidad de gestión en los empresarios, visión de futuro, capacidad para conectarse a los mercados e interpretar sus señales; incorporación de nuevos estilos de gestión basados en la confianza y el diálogo, implementación de mecanismos de participación y de reconocimiento del recurso humano.

La mayoría de los recursos que se destinan para el desarrollo de esta área es a través del apoyo financiero de la corporación de fomento, CORFO, quien a través de sus líneas de acción como: calidad y productividad, innovación, financiamiento e inversión, posibilitan la ejecución de dichos programas como son FAT y PROFOS para micro y pequeña empresa a través de sus organismos dependientes SERCOTEC.

<sup>39</sup> <http://www.sence.cl/quienes.htm>, 15 de junio del 2005.

Institución	Estrategias de administración y organización	Asociatividad
Corporación de Fomento, CORFO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo de Asistencia Técnica (FAT)</li> <li>• Programa de Desarrollo Proveedores (PDP)</li> <li>• Programa de Proyectos de Preinversión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos Asociativos de Fomento (PROFOS)</li> </ul>
Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Pequeña Empresa:</li> <li>• Asistencia Técnica (FAT)</li> <li>• Programa Red SERCOTEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Microempresas: Proyectos Asociativos</li> <li>• Acciones colectivas</li> <li>• Programa Pequeña Empresa</li> <li>• Proyectos de Fomento (PROFO)</li> <li>• Programa de Fortalecimiento y Creación de Organizaciones Gremiales</li> </ul>
PRO CHILE V región	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Apoyo a la Internalización de la PYME (INTERPYME)</li> <li>• Programa de Internalización de la Pequeña Agricultura Campesina (INTERPAC)</li> </ul>	
Fondo Solidario e Inversión Social, FOSIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinserción Laboral y Empleo</li> <li>• Apoyo a Actividades Económicas en Sectores en Condición de Pobreza</li> </ul>	
Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina, OCAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría Técnica</li> </ul>	

d. **Estrategias de Administración y organización:** es interpretado dentro de las instituciones como la incorporación de instrumentos en la empresa, a través de consultorías especializadas, técnicas de gestión que le permitan mejorar su competitividad, por consiguiente demostrar a sus clientes, proveedores y a su entorno general que cumplen con estándares de gestión reconocidos nacional e internacional.

Dentro de las instituciones que más se destacan en esta línea son CORFO y SERCOTEC, esta última dependiente de la primera, pero es la encargada de acercar los recursos hacia el sector MIPES en su mayoría por medio de proyectos ejecutados por las mismas empresas interesadas o por otro organismo y ONG'S.

e. **Asociatividad:** Uno de los grandes desafíos manifiestos por los profesionales de las municipalidades que colaboran y apoyan al sector MIPES es la baja intención de agruparse para optimizar los recursos logrando alcanzar una posición más rentable dentro del mercado.

*"(...) A nosotros nos encantaría poder agrupar acá a los microempresarios por rubros y que ellos traten de trabajar entre tres, cuatro para hacer algo, pero es casi imposible. Es demasiado complicado" L.F, Fomento Productivo, Villa Alemana, 2005.*

Las instituciones reflejadas en sus presentaciones de páginas web, como a través de sus profesionales expertos manifiestan entender, la asociatividad como:

- i. *"Comprende el conjunto de proyectos y actividades orientados a elevar la competitividad y capacidad de gestión de las empresas, con ventas individuales netas de hasta 2.400 UF al año, las que pueden pertenecer a cualquier sector económico que la Dirección Regional de SERCOTEC considere en sus planes anuales, como son por ejemplo, la industria manufacturera, los servicios asociados a la industria, el turismo, la pesca artesanal, la artesanía, la agroindustria y el sector comercio (en este último caso en condiciones especiales).*

*El grupo puede estar también formado por emprendedores, es decir, personas que se inician en una actividad empresarial, siempre y cuando, tengan alguna capacitación en el rubro de actividad en el que se inician" SERCOTEC 2005<sup>40</sup>*

Dentro del discurso del colectivo se manifiestan dos propuestas para lograr una asociatividad y con ello el empuje real del sector, pues la individualidad no ha permitido estabilidad del grupo de las MIPES. Para tales efectos, los profesionales destacan dos opciones de asociatividad:

♣ *Asociatividad por rubros:* para el grupo de profesionales entrevistados la participación de los micro empresarios en el mercado debe darse desde la asociatividad, sobre todo si éstos están emparentados por rubros económicos como artesanía, ganadería, agricultura, industrial, entre otros, ya que permiten una mejor organización, distribución de los recursos, intereses y necesidades en común, intervención más focalizada por parte de las instituciones interesadas en el apoyo y fomento a la micro y pequeña empresa

<sup>40</sup> [http://www.sercotec.cl/archivos/programas/lprog\\_micro.pdf](http://www.sercotec.cl/archivos/programas/lprog_micro.pdf), 20 de junio del 2005

*“Para nosotros sería, no más fácil, si no que tal vez el poder tratar de logra más cosas, si estuvieran unidas por rubros de trabajo. Por ejemplo, aquí tienes 15 señoras que hacen tortas y dulces. Juntarlas. Por ejemplo, se presenta una señora a Chile Compra y le llega una oferta para hacer 10.000 canapés, la pobre señora va a hacer eso, pero por ejemplo, si se juntas las 15, lo pueden hacer más rápido” AP 7.*

♣ *Asociatividad por mipes:* se entiende como la posibilidad de reunir a un grupo de personas, empresarios de micro y pequeña empresa, con la finalidad de elevar la competitividad y la capacidad de gestión a través del trabajo en equipo y otras estrategias de apoyo grupal.

*“Solo, nunca podríamos participar de los cursos, segundo no tendríamos facilidades para tener un Infocentro que te ayuda no solamente a tener computadores, sino que también te ayuda en materia de diseño gráfico, contactos y en varias cosas más. El estar asociados, yo creo que todo parte de ahí, porque yo sólo en la casa me puedo dar veinte mil vueltas sin hacer nada, pero al estar asociados en grupo la cosa va a funcionar distinto (...)” Representante de Asociación de Microempresario de Villa Alemana, AMEV*

## 5. INVERSIÓN EN ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO:

Esta categoría consiste en un apoyo, ya sea en recurso monetario, humano, tecnológico o de capacitación con la finalidad de fomentar el surgimiento de nuevos emprendedores mediante esta asignación de recursos generalmente por formulación y ejecución de proyectos de negocios innovadores.

También existe una ruta de trabajo en que se destina estos mismos apoyos pero a familias o jefes/as de hogar que deseen iniciar una actividad emprendedora y que se encuentren inscritas en un programa social.

Dentro de las organizaciones que desarrollan esta línea de trabajo encontramos:

Institución	Programa o proyecto de emprendimiento	Línea de acción hacia las MIPES
<i>Fondo de Solidaridad e Inversión Social, Fosis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinserción Laboral y Empleo</li> <li>• Apoyo a Actividades Económicas en Sectores en Condición de Pobreza</li> <li>• Chile Emprende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento y orientación técnica</li> </ul>
<i>Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos Ganaderos</li> <li>• Créditos no monetarios</li> <li>• Asesorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación técnica</li> <li>• Financiamiento</li> </ul>
<i>Fundación Ayuda y Esperanza</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bancos Comunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento y orientación técnica</li> </ul>
<i>Corporación de Fomento, CORFO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Semilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento</li> </ul>

## V. TRABAJO SOCIAL Y MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, MIPES.

Para comprender y validar la importancia del trabajo social dentro de la micro y pequeña empresa, es necesario considerar los siguientes puntos, según lo considera el equipo investigador:

Percepción de los colectivo sobre el tema social dentro de la empresa
Percepción de los colectivos sobre el profesional trabajador social
Validación del la inserción del Trabajador Social en el área de la micro y pequeña empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias y formación del trabajador social para desempeñarse en área.</li> <li>• Límites difusos en relación con otros profesionales que se desempeñan en el área.</li> </ul>

### 1. PERCEPCIÓN DE LOS COLECTIVOS SOBRE EL TEMA SOCIAL DENTRO DE LA EMPRESA:

La consideración del tema social dentro de la empresa, por los distintos colectivos es muy variada, partiendo por el empleador, quien no considera el tema como una función propiamente tal de la empresa, sobre todo de la clasificación en estudio. En cuanto, para el/la trabajador/a se relaciona en primer orden con las relaciones humanas dentro de la empresa y para los profesionales de las municipalidades y de las instituciones públicas la cuestión social, implica un tema pendiente dentro de la oferta programática ya que frecuentemente, debido a la condiciones de informalidad, precariedad económica, de calificación, son un grupo susceptible a la muerte de sus empresas.

Esto se manifiesta en los siguientes cuadros:

Colectivos	Discurso	Fragmento
<i>Empresariado</i>	Desconocimiento	<i>"Que entiendo yo por ámbito social... no sé hay me pillaste, no me imagino" EPE 2</i>
<i>Trabajador/a</i>	Relaciones Humanas	<i>"Sería como de relaciones humanas más que nada, si eso, porque de repente igual nosotros somos poco, pero también se crean conflictos siempre debe haber un mediador, y como no hay de repente andan con caras largas y todo eso" (Ta.8)</i>
<i>Aporte Profesional</i>	Condiciones Laborales	<i>"(...)esta referida a las condiciones laborales en las cuales se trabajan, ya que muchas veces no se tienen contrato de trabajo, no se les respeta el horario, y tiene bajos niveles de escolaridad por lo cual necesitan de capacitación no sólo en materia técnica, sino que también de habilidades sociales" AP 1</i>

Entonces, se puede señalar que el aspecto social dentro de la empresa, según los colectivos pueden ser entendido, como la posibilidad de ir estableciendo espacios de interacción y de acuerdo entre:

- Empresariado – trabajador/a
- Empresariado – Estado (política pública);
- Empresariado – trabajador/a - Estado (política pública)
- Trabajador/a – Trabajador/a

**1.1. Percepción del empresariado sobre el tema social dentro de la empresa:**

Respecto al aspecto social no se declara una definición por parte de los empleadores, puesto que presentan dificultades en su construcción, así como un desconocimiento del tema.

*"Eso se hace en las empresas grandes, acá no se puede" EPE 3*

Sin embargo, al momento de explicar el concepto, se declara la importancia de abordar esta temática en las MIPES.

*“Claro, porque por lo mismo todo es atendido por lo menos aquí atendido por mí y me imagino que en las otras microempresas también debe ser atendida por los mismos jefes, igual yo creo que sería necesario tener un departamento o algo así” EPE 2*

## 1.2. Percepción de los trabajadores/ras sobre el tema social dentro de la empresa:

Desde los trabajadores/as el aspecto social dentro de la empresa, no es un tema desconocido, pues llegan a relacionarlo con las relaciones humanas o la interacción entre compañeros, o con algunas funciones del departamento de recurso humano, esto se debe por experiencias anteriores en grandes empresas.

*“Sí en la empresa que yo estuve trabajando había para la vivienda, lo mismo que te dije había una niña que abría las libretas, te hacía ir al banco y te hacía postular por medio de la misma empresa.” (To.9)*

Además esta situación se ve desmejorada por la falta de espacios que el empleador brinda a sus trabajadores para desarrollar estas temáticas, pues lo ven como una opción personal y de la vida privada de la persona, y no es asumida como una función de la empresa.

*“Pero, es que acá no se ve mucho en las construcciones, eso del ámbito social”(To.3)*

Sin embargo, la posibilidad de contar con un equipo de profesionales que lo orienten en la temática de seguridad social, trabajo en equipo, resolución de conflictos, es bien percibida dentro del colectivo, ya sea por aprender más sobre los derechos y obligaciones del trabajador como también una forma de acercar a la empresa a las distintas problemáticas por los que ellos se ven enfrentados a diario.

*“... hay muchos de nosotros que no tenemos idea de cosas y uno se entera y dice... por ejemplo hace unos días atrás nos enteramos que en la caja 18 de septiembre había un beneficio para personas que ganaban menos de \$160.000 y que tuvieran cargas familiares y eso no lo sabíamos...” (TA:8)*

### 1.3. *Percepción de los profesionales sobre el tema social dentro de la empresa:*

Para el profesional que trabaja en las instituciones públicas, privadas sin fines de lucro y con fines de lucro, el tema social persigue la misma intención: la posibilidad de establecer buenas condiciones laborales, a través de la capacitación y el aprendizaje, indicando que este aprendizaje debe ser de acuerdo a la realidad de los interesados, criterio ausente en la oferta programática actual.

*"Con capacitación, creando programas que se realicen de acuerdo a sus necesidades, adaptando conceptos e ideas a la gente, ya que está muchas veces tiene bajos niveles de educación (...)" AP 1*

También un grupo de profesionales señala que el tema social dentro de la empresa se refiere a un tema de sensibilización y empatía sobre las problemáticas que aquejan tanto al empresario como a sus trabajadores

## 2. PERCEPCIÓN DE LOS COLECTIVOS SOBRE EL PROFESIONAL TRABAJADOR SOCIAL:

Lamentablemente dentro de los colectivos empresariado y trabajador no hay una consideración del profesional trabajador social para tratar temas dentro de la empresa, sólo un empleador menciona a los profesionales pero se debe a referencias generales acerca de la carrera de Trabajo Social.

En cambio, en los profesionales que se desempeñan en municipalidad y instituciones públicas existe un reconociendo acerca del profesional trabajador social para desempeñarse en el área, no así desde los profesionales de instituciones privadas con fines de lucro.

*"(...) yo creo que el ámbito social no debería entrar porque soy tan tajante, porque reslta que los bancos prestan plata como negocio" AP 10*

Colectivos	Discurso	Fragmentos
Empresariado	No manifiesta conocimiento de la profesión en esta área	No se manifiesta
Trabajador/a	Referencias por experiencias anteriores	"Sí en la empresa donde trabajé antes, había asistentes sociales en el departamento, además las ubicó por lo que uds. hacen" (To.9)
Profesionales	Educador no formal	"De repente llegan acá personas derivadas del área social, (...) por el asunto del emprendimiento, luego de que la consultora termina la etapa de asesoramiento los dejan de lado, yo creo que hay deberían llegar para acá y seguir (...) porque tu pasas a un apersona que ha llegado hasta 5° básico y mientras tú lo guías se maneje bien, pero cuando lo dejas, queda un poco en el aire (...) y ahí yo creo que se complementa con el área social. Ahí se puede meter un asistente social a un psicólogo, cosa que se maneje mejor." AP 7

### 2.1. *Percepción del colectivo empresariado sobre el Trabajo Social:*

Para el empresariado, los profesionales más cercanos a las necesidades de su empresa son los contadores y en forma singular se puede encontrar un especialista en prevención de riesgos, y psicóloga y paramédico, pero se debe a requisitos legales que deben cumplir determinadas empresas por los servicios que presta y que están bajo la condición de honorarios. Entonces, el profesional trabajador social no se encuentra dentro del grupo de especialistas que demandan para la gestión de su empresa.

*"Bueno con mi contadora ha sabido cuales son las leyes y las medidas respecto a todo esto(...)" EPE 8*  
*"No, no, lo único, yo tengo un apersona que le hacen reuniones semanales es una prevencionista que tengo, tengo una prevencionista de riesgo yo, pero igual, es como(...)" EPE 7*

La mayoría de los temas previsionales, seguridad, condiciones laborales son tratados por el/la contador/a de la empresa, quien tampoco es un empleado de la empresa, sino que es prestador de servicios, a través de honorarios, ya que la mayoría de los entrevistados manifestaron una dificultad el poder contratar especialistas como empleados fijos dentro de la empresa.

Otra estrategia que se puede encontrar para tratar estos temas sociales, es derivar a las entidades que prestan servicios en salud, provisional, seguridad, como por ejemplo, Cajas de Compensación, AFP, FONASA, entre otras. Esto también demuestra un desconocimiento y una desvinculación del empresariado frente a los problemas que puedan afectar a la empresa en el ámbito social y de las facilidades que pueden encontrar en el profesional Trabajador Social.

*"No, los que son normales acuden a una ISAPRE o Caja de Compensación" EPE 6*

**2.2. Percepción del colectivo trabajadores/ras sobre el Trabajo Social:**

Si bien dentro del colectivo hay una mayor connotación del tema social y de las necesidades del trabajador, no existe una correlación directa con el profesional Trabajador Social, a excepción de una sola entrevista y se debe a experiencias anteriores del sujeto que permiten contextualizar al profesional dentro de la empresa.

Tampoco se señalan a otros profesionales para atender esta área, debido a que los trabajadores consideran que la empresa no cuenta con los recursos suficientes para costear estos servicios, sin embargo, manifiestan la posibilidad de la participación de agentes externos dedicados a esta labor, pero sin especificar profesión alguna.

*“Yo creo que cada persona debería saber preocuparse sobre este tema, que beneficios va a tener (...) mmm, pienso que por las utilidades de la empresa no dan para eso” (To.7)*

**2.3. Percepción del colectivo profesional sobre el Trabajo Social:**

La percepción de la importancia del Trabajo Social dentro del sector MIPES, se puede ejemplificar a través del siguiente cuadro, donde se señalan aquellas percepciones de las capacidades y habilidades del profesional trabajador social para el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

Institución del Profesional	Percepción	Fragmentos
<i>Pública</i>	Positiva	<i>“(...) de repente no sabes que hacer, porque uno está educado para otras cosas (...) es una situación en que tú no te educaste para eso, en el Asistente Social está dentro de su carrera, lo educan para que pueda ver ese tipo de problemas, pero a nosotros no (...)” AP 7</i>
<i>Privada sin fines de lucro</i>	No se manifiesta	No se manifiesta

<p>Privada con fines de lucro</p>	<p>Positiva</p>	<p>“Yo creo que si y a lo mejor el tema de uds., podría estar inserto en la capacitación de un ejecutivo desde el punto de vista social, pero sin perder de vista el tema comercial (...)” AP 10</p>
-----------------------------------	-----------------	--

Nota: En las instituciones sin fines de lucro se considera el tema social, sin embargo no hay una identificación del profesional Trabajador Social

<p>Discurso</p>	<p>Fragmento</p>
<p>Conocimientos del Trabajador Social</p>	<p>“(...) mis capacidades de trabajo comunitario me permiten tener un acercamiento más directo con los clientes externamente acorde con el Programa, lo cual es necesario para la empresa” AP 3</p>
<p>Habilidades Sociales del Trabajador Social</p>	<p>“En los colegas es muy valorado el trabajo en equipo; para los usuarios el tema de la resolución de conflicto, mientras que para el empleador creo que lo fundamental es el emprendimiento” AP 4</p>
<p>Conocimientos Específicos del Trabajador Social</p>	<p>“La planificación, a mí me toca planificar harto, todas las licitaciones, cómo se va diseñando, en eso me he desarrollado harto, en la gestión, lo que yo te decía, lo de gestionar cosas, de ciertos objetivos, liderar tareas, por lo que te ha tocado trabajar y harto porque uno se dedica a la profesionalización, especialización (...)” AP 11</p>

### 3. VALIDACIÓN DEL LA INSERCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

*"El trabajo Social en este sector es sinceramente un desafío día a día porque hay que estar ingeniándose para buscar y abrir nuevos espacios (...) AP 12*

El escenario laboral más común de los últimos años está marcado por la baja retribución monetaria de la mano de obra no especializada, la inestabilidad laboral y el desempleo masivo por cambios en sectores completos de la economía, en un periodo de ajuste de la economía mundial. Todo esto debería colocar a la reconversión laboral y a la actividad económica micro y pequeña empresarial en el centro de las preocupaciones del Trabajo Social.

Desde este contexto, nace la importancia para la profesión de insertar el concepto de la calidad de vida en el trabajo, que tiene componentes objetivos y subjetivos dentro del grupo de las MIPES. Dicho en términos simples es la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores, que generalmente se encuentran vulneradas en las empresas con menor recurso económico.

Para ello, el Trabajo Social cuenta con un sinnúmero de técnicas que pueden llevar a las MIPES hacia nuevos escenarios laborales, es decir, capaces de generar empleos decentes, calidad en los productos y servicios, conexión entre los servicios públicos y privados y las necesidades sentidas, entre otras características que se han planteado en esta investigación. Por lo tanto, es importante rescatar los siguientes puntos:

**3.1. Competencias y formación del trabajador social para desempeñarse en área:**

Los grandes cambios en las estructuras económicas con ello el surgimiento de las microempresas como una estrategia de sobrevivencia para muchas familias provocando una gran retención de mano de obra no especializada en el país, desafiando a los estamentos gubernamentales ha establecer políticas sociales que permitan el surgimiento y la estabilidad laboral de este segmento de la sociedad. Han llevado a que distintos profesionales entre ellos trabajadores sociales ha incursionar en esta área, no sólo desde el servicio público sino que también desde las instituciones privadas con y sin fines de lucro, desarrollando un repertorio de conocimientos, habilidades, capacidades y competencias que se identifican por el colectivo de la siguiente manera:

FORMACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA LAS MIPES		
Competencias	Formación Pre-Grado	Formación Post-Grado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación a los cambios</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Proacción</li> <li>• Comunicativa</li> <li>• Calidez</li> <li>• Confianza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Comunitario</li> <li>• Elaboración y Evaluación de Proyectos</li> <li>• Planificación</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Resolución de Conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado en Desarrollo Económico Local</li> <li>• Administración Pública</li> </ul>

Aquellos que definen estas competencias y elementos de formación son profesionales trabajadores sociales que se encuentran de manera directa o indirecta trabajando con el sector Micro y Pequeño Empresarial, desarrollando programas y/o proyectos a nivel regional, tanto en empresas pública como privada y que vislumbran en este espacio una fuente laboral.

*"(...)si yo creo que hay un espacio laboral y profesional como en potencial porque se requiere todo el tema técnico y lo social, ehh... hay metodológicas específicas para trabajar con microempresas, la Asistente Social tiene que capacitarse porque después al capacitar a los microempresas, (...) se ha vuelto como un desafío para la profesión. Pero hay mucho de promoción, entonces en la promoción yo creo que nosotros, los Asistentes Sociales, somos destacados como tal dentro de los profesionales del área social, yo creo que nosotros tenemos ciertas habilidades distintas. Los otros profesionales dependen, son como que están encasillados, (...) El sentido práctico de nuestra profesión en estos trabajos es siempre útil, es como que logra que los otros profesionales conversen, operativos, sin perder el contenido, como que los otros están muy encasillados " AP 11*

Sin embargo, destacan que la concepción de lo social dentro del sector tiene una connotación distinta a la empleada en otros espacios de intervención profesional, pues sopesan más aspectos económicos, sobre todo las del ámbito financiero. Aunque, la participación del profesional Trabajador Social en las distintas organizaciones ha permitido una resignificación del tema social como un elemento más de desarrollo, por ello, la importancia de la contratación de esta especialidad en instancias gubernamentales como no gubernamentales, apreciándose en el siguiente fragmento:

*"(...) Acá tú tienes que de tratar mirar primero la parte económico, o sea tratar de formular proyectos para generar ingresos y con estos ingresos tratar de lograr la otra parte, o sea como que lo social pasa a segundo plano" AP 4*

Entonces, las habilidades y destrezas que demuestran poseer los trabajadores sociales que se desempeñan en el área, no sólo responden a una cuestión de formación académica, sino que también responde a un proceso de autoformación, como del contexto institucional donde se desempeñe que sin duda determinan la intervención profesional.

#### **A. Trabajadores Sociales en instituciones públicas:**

El tiempo de inserción en este sector de los/las profesionales trabajadores/as sociales es de hace poca data, debido a que solamente en los últimos años la incorporación de los/las profesionales en esta área ha sido validada y posicionada por ellos/as.

Esto responde a medidas gubernamentales recientes y que responden al surgimiento progresivo y desequilibrado socialmente de las MIPES dentro de la zona. Dentro de las medidas destacan la incorporación del sector dentro del presupuesto nacional, y la política social, la creación dentro de los municipios de la Oficina de Fomento Productivo o de Desarrollo Local para tratar las problemáticas económicas del sector, la inyección de programas y proyectos de fomento por parte de CORFO, SERCOTEC, SENCE, INDAP, FOSIS al sector microempresarial, permitiendo la inserción paulatina profesionales del Trabajo Social, quienes han ido validando la profesión en este ámbito.

Las habilidades del/la profesional del sector público emergen de la capacidad de identificar y solucionar los problemas socio – económicos, elaboración y evaluación de proyectos, abrir nuevos espacios de financiamiento, establecer rutas de trabajo a través de la planificación, como también se destaca tanto por el/la profesional trabajador social como por sus colegas la capacidad de trabajo en equipo y la resolución de conflictos

*“(...) la función que desempeñamos nosotros como asistentes sociales es básicamente, establecer el vínculo o el trabajo en la línea del desarrollo socioeconómico. No es netamente económico, ni tampoco netamente social, (...) en el tema MIPYMES nosotros estamos cumpliendo con nuestro rol y fomentamos o generamos ingresos a través del trabajo con las MIPYMES, para que obviamente este ingresos sirva para la satisfacción de las necesidades, y ahí estaríamos vinculando el tema social” AP 4*

El/la Profesional del sector público que se desempeña tanto en instituciones públicas como privadas se destaca, al igual que los/las Asistentes Sociales del sector privado, por entender las políticas sociales de Estado y relacionar las redes sociales, asimilando esta destreza en la formación de redes ya no solamente sociales, sino además económicas; además que puede ser gestor de levantamiento de plataformas de contactos, ya no con otros profesionales vinculados a MIPES.

*“Nosotros mantenemos una red muy amplia de instituciones que trabaja con nuestra área, como lo son SERCOTEC (servicio de cooperación técnica) CORFO, (Corporación de Fomento Fabril), INDAP (Instituto Nacional Agropecuario) (...) PRODEMU, Banca privada, (...) FOSIS, Fondo Esperanza (...)” AP 12*

**B. Trabajadores sociales en instituciones sin fines de lucro:**

Las instituciones sin fines de lucro que existen en la zona no cuentan con profesionales trabajadores sociales, a pesar de contar con un perfil social dentro de su misión, como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Talagante, donde encontramos profesionales del área administrativa.

*"(...) es que las cooperativas tienen una impronta más social que comercial, obviamente que no se pierde el objetivo comercial porque en el fondo igual hay que financiar gastos, y de todos modos existe personal especializado, pero siempre está abierta a gente titulada o haciendo la práctica" AP 6*

**C. Trabajadores sociales en instituciones con fines de lucro:**

Dentro de esta categoría se visitó específicamente a las entidades bancarias que prestan servicios a la microempresa en la región, consumándose una cita con la Asistente Social que se desempeñaba en la Filial de Microempresario del Banco del Desarrollo en el Programa de Desarrollo Solidario de Valparaíso.

La profesional asiste que la posibilidad de desempeñarse dentro del área económica le ha permitido cambiar el concepto de ayuda por apoyo, siendo fundamental el proceso de educación no formal que ha podido desarrollar dentro del programa y que se sustentan en los conocimientos y técnicas del trabajo comunitario y que permiten a la vez responder a las necesidades de su empresa.

Para la profesional que se desempeña en esta entidad es muy importante la competencia profesional de la proacción, educación no formal, que permiten validarse dentro de su sitio de trabajo.

### 3.2. Límites difusos en relación con otros profesionales:

Nuevos espacios y oportunidades se han abierto para el profesional trabajador social, que lo desafían a ir validando y posesionando a la profesión dentro de un campo de intervención muy recurrido por otras carreras profesionales. No es una desvirtuación de nuestro accionar profesional sino que permite incorporar nuevos elementos y competencias, como es en este caso lo económico – social.

Lamentablemente, y de acuerdo a lo expresado por los profesionales que se desempeñan en esta área no existe por parte de ellos un reconocimiento de sus competencias en este ámbito, muy por el contrario, se observa un divorcio con la profesión cuando se entra a este sector, por el sólo hecho de no considerarse algo netamente social. Sin embargo, y según lo que se manifiesta en la sección anterior la profesión tiene mucho que aportar en cuanto a metodologías como en técnicas de intervención.

*“No estoy desarrollando funciones propias de la carrera, sino que soy supervisora de cursos de capacitación, evaluador de propuestas de cursos de capacitación, gestión territorial en la provincia de Petorca” AP 9*

***Capítulo 5:  
Propuestas de  
Trabajo***

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN A LAS MIPES**

### **DESDE EL TRABAJO SOCIAL.**

#### **1. PRESENTACIÓN.**

Trabajo Social corresponde a una profesión que se va posesionando de espacios junto con los cambios estructurales en la sociedad. Las exigencias para la profesión van de la mano con la globalización y modernización. Ante esta realidad su accionar cada día demanda la búsqueda de nuevos espacios de trabajo, así como el desarrollo de nuevas competencias y la especialización de materias que no necesariamente contemplan contenidos propios de la profesión.

La realidad de la micro y pequeña empresa se constituye en una veta donde el profesional puede insertarse, posesionarse y dejar un sello personal, pues por medio del estudio se evidencia las posibilidades que éste posee para abordar este campo.

A continuación se entrega los fundamentos que el equipo investigador plantea para proponer dos propuestas de trabajo. La primera corresponde a una iniciativa para abordar las necesidades y problemáticas que presentan trabajadores y trabajadoras del sector MIPES a fin de mejorar los estándares de la calidad del trabajo y, por ende de la calidad de vida en el ámbito personal y familiar.

La segunda propuesta, corresponde a los espacios de inserción laboral en los cuales puede insertarse el Trabajo Social. En este acápite se fundamenta las acciones que puede desempeñar en programas y proyectos entre otros implementados en instituciones de carácter público y privado.

## **2. FUNDAMENTACIÓN.**

*"Una investigación de la Organización Internacional del Trabajo, realizada por los chilenos Ricardo Infante y Guillermo Sunkel, concluyó que sólo el 32% de los chilenos tiene un trabajo "decente", entendiendo por ello "contar con adecuadas condiciones laborales (con seguridad social en previsión y salud), remuneraciones justas, estabilidad contractual, protección social para los trabajadores y que exista un equilibrio entre el empleo y la vida familiar", según define el mismo estudio"<sup>41</sup>.*

El tema de Trabajo Decente cobra gran relevancia en nuestro país, principalmente porque este aspecto se relaciona con la calidad del trabajo, por ende con los niveles de satisfacción laboral y familiar de empresarios y trabajadores(as). Este estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) da cuenta de las oportunidades que tiene la profesión de aportar con sus conocimientos, efectuando intervenciones tendientes a disminuir estos índices. Se suma a ello, que esta área no sólo comprende "el lugar de trabajo", sino que involucra el espacio familiar y el entorno social en el que se desenvuelve el/la trabajador(a), correspondiendo a sujetos de atención del quehacer profesional. Es así como se identifican dos áreas de intervención, una referida a trabajo decente, y otra a la calidad de vida familiar.

Se suma a ello la presencia de una veta para la profesión de ejercer en este campo, prestado servicios destinados a mejorar la calidad de vida de este sector. Si nos detenemos en la ley, identificaremos que en el Artículo N° 477 inciso 5 y 6 una oportunidad de elaborar proyectos en las materias de legislación laboral, relaciones laborales y herramientas de gestión, temas que el Trabajo Social manifiesta conocimiento y domina.

Finalmente se manifiesta la necesidad, por parte de instituciones vinculadas a las MIPES, de preparar desde la educación de pre-grado en materias y temáticas

***"Si, debería existir una orientación profesional de pre-grado que considere todo lo relacionado con las MIPES" (AP 2)***

---

<sup>41</sup> Investigación realizada por la OIT por los chilenos Ricardo Infante y Guillermo Sunkel. Su objetivo consistía en identificar los índices de Trabajo Decente en América Latina. citada en pagina Web <http://www.dt.gob.cl/1601/article-73702.html> viernes 18, Noviembre, 2005.

### **3. PROPUESTA DE TRABAJO.**

#### ***I. PRIMERA PROPUESTA: "ABORDANDO EL ASPECTO SOCIAL EN LAS MIPES".***

Esta primera propuesta consiste en un proyecto de carácter social, dirigido a prestar servicios en el área social y económica a las MIPES. Su finalidad es fomentar el Trabajo Decente, es decir, disminuir la situación de irregularidad y las condiciones laborales precarias en las que viven los trabajadores y las trabajadoras de este sector.

La propuesta se caracterizará por abordar dos áreas, para efectos del proyecto por prestar dos tipos de servicios, que en un cuadro posterior se desarrollarán en mayor profundidad:

- a) SERVICIO DE CARÁCTER SOCIAL.
- b) SERVICIO DE CARÁCTER ECONÓMICO.

Así mismo, las acciones a realizar por parte de los profesionales que asumirán la responsabilidad de implementar la propuesta señalada corresponden a:

- *Asesorías:* entendiéndose estas como la orientación e información dada a empresarios y trabajadores respecto a temáticas de interés común, en el área económica y social.
- *Investigación:* Indagar en las problemáticas y necesidades del sector MIPES en el área económica y social, a fin de fomentar la creación de proyectos destinados a intervenirlas de acuerdo a su realidad particular; así como indagar y/o profundizar en temas relacionados con Trabajo Decente que contribuiría a tener una percepción de la situación de este sector.
- *Diagnóstico:* a fin de vincular al sector con la oferta programática de las MIPES estos diagnósticos son de carácter evaluativos, vale decir, corresponden a una

radiografía de las micro y pequeñas empresas a fin de identificar la capacidad de reembolso de los servicios a los que desean acceder.

- *Educación:* de carácter básicamente grupal. Talleres grupales tendientes a entregar contenidos educativos de formación e información en materias de la seguridad social, financiamiento, habilidades sociales, competencias laborales entre otras cosas.
- *Asociatividad:* esta estrategia consiste en agrupar a empresarios con intereses comunes, especialmente del mismo rubro, quienes a través de técnicas de trabajo en equipo podrán desarrollar capacidades tendientes al emprendimiento, al acceso de programas colectivos,

Para ello se considera fundamental trabajar con la asociatividad en la prestación de estos servicios a fin de agrupar a los interesados según las necesidades y demandas manifestadas. En este tenor, la intercepción de asociaciones y agrupaciones de empresarios del sector MIPE es una estrategia que se implementará a la hora de ofrecer los servicios orientados a mejorar su calidad de vida en el trabajo.

Considerando las oportunidades que brinda la ley, especialmente aquella citada en el artículo N° 477 inciso 5 y 6; se considera oportuno ampliar estas materias, sugiriéndose algunas de las citadas en los cuadros precedentes a fin de ampliar las alternativas en materia de capacitación en los empresariados.

**PROPUESTA DE TRABAJO**

El siguiente cuadro detalla el servicio económico y social que se desea prestar a las micro y pequeñas empresas, identificando las áreas y materias que comprenden éstas, así como una breve descripción.

<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Áreas</b>	<b>Materia</b>	<b>Descripción</b>
<b>Económico</b>	"Facilitar los conocimientos, instrumentos en materias tendientes al fomento y productividad en las MIPES, contribuyendo a mejorar la calidad del trabajo"	Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a créditos</li> <li>• Programas de financiamiento</li> <li>• Balance social</li> </ul>	Asesorías informativas donde se vincula al/a interesado(a) del apoyo financiero al cual puede acceder, así como a su capacidad de reembolso.
		Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de proyectos</li> </ul>	Actividad de carácter teórico - práctico, comprende la entrega de conocimientos en la elaboración de proyectos.
		Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión empresarial</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>	Entrega de herramientas, por medio de asesorías, cursos o talleres al empresario con el fin de mejorar la competitividad del tejido empresarial e institucional.
<b>Social</b>	"Facilitar al sector MIPES información y contenidos que contribuyan a mejorar su calidad"	Previsión y seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaciones dirigidas a la protección social.</li> </ul>	Educar respecto a las oportunidades que brinda la seguridad social, especialmente en los temas de previsión, jubilación y formas de aseguramiento.

de vida y trabajo”

<p>Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsión de Salud</li> <li>• Prestaciones de Salud</li> <li>• Programas colectivos</li> </ul>	<p>Asesoría en materias de previsión de salud, a nivel de empresario y trabajadores/as. Entrega de información respecto a las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, así como los programas a nivel individual y colectivo que ofertan</p>
<p>Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas</li> <li>• Nivelación de estudio</li> <li>• Créditos/Financiamiento de estudios</li> </ul>	<p>Asesoría tanto al empresario como a los/las trabajadores/as de las diferentes oportunidades para financiar estudios de familiares. Así mismo, los programas gubernamentales y no gubernamentales orientados a nivelar estudios y entregar nuevos conocimientos. Por último, informar de las diferentes alternativas crediticias disponibles para financiamiento de estudios.</p>
<p>Vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repertorio institucional.</li> <li>• Programas</li> <li>• Financiamiento</li> </ul>	<p>Asesoría respecto a las diversas modalidades para acceder a vivienda propia, talleres informativos y educativos en cuanto a formas de ahorro y programas habitacionales –individual y colectivo- a los cuales se puede acceder. Asesorías en cuanto a organismos e instituciones que otorgan crédito hipotecario. Así como los subsidios entregados por organismos gubernamentales.</p>

		Legal	<p>Asesoría extrajudicial y judicial tanto a empresarios como trabajadores para efecto de resguardar sus intereses. Asesoría administrativa para efecto de ajustar su estructura laboral a las exigencias del Código del Trabajo y dictámenes de la Dirección del Trabajo.</p>
		Condiciones laborales	<p>Talleres dirigidos principalmente al empresariado a fin implementar estrategias dentro de su empresa que contribuyan a la motivación de sus trabajadores/as. La finalidad es estimular canales de comunicación a fin de potenciar las relaciones empresariado – trabajador/a que en definitiva son estimulantes en la productividad y, además, en la calidad de vida de los trabajadores/as.</p>
			<p>Asesoría Laboral</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Motivación</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>

## **II. SEGUNDA PROPUESTA: "REPERTORIO INSTITUCIONAL PARA INSERTAR AL TRABAJO SOCIAL".**

En el marco del Trabajo Decente, entendido por ello "contar con adecuadas condiciones laborales (con seguridad social en previsión y salud), remuneraciones justas, estabilidad contractual, protección social para los trabajadores y que exista un equilibrio entre el empleo y la vida familiar", según lo define la propia Dirección del Trabajo, se da la posibilidad de comenzar a promover ya sea por entidades públicas como son en este caso las Direcciones Regionales del Trabajo distintas acciones que favorezcan las condiciones laborales, entre ellas las micro y pequeñas empresas, quienes son las firmas comerciales con mayor grado de vulnerabilidad en los aspectos laborales por la precariedad que presentan tanto en la calificación del recurso humano como en lo económico.

Este escenario acompañado de múltiples acciones de entidades gubernamentales y no gubernamentales que favorecen el surgimiento de empresas, pero con ello la posibilidad de nuevos puestos de trabajo que en la mayoría tratan de enmarcarse bajo lo legal, pero que sin duda, distintos eventos en muchas ocasiones ajenos a las mismas acciones de la empresa impide ofrecer a sus dependientes un trabajo decente y con ello una calidad de vida de trabajo y familiar deteriorable.

Esto lleva a cuestionar a profesionales interesados en el área social, y con un conocimiento de las materias de las ciencias sociales pretender insertarse en espacios institucionales donde pueda promover otras formas de organización entre las micro y pequeñas empresas que son en este caso el tema que nos mueve en este estudio.

Por ello, el equipo seminarista, preocupado en cierta forma por dar a conocer las posibilidades que tenemos como profesionales Trabajadores Sociales de insertarse en estos programas de fomento a la micro y pequeña empresa es que entrega a continuación un reporte de aquellas instituciones que permiten en forma

directa o indirecta la participación de la profesión. Sin duda, que este paso que podemos dar con la profesión no sólo proporciona nuevos espacios de inserción laboral para el trabajador social, sino que además se posibilita una sensibilización del tema social dentro de la empresa, enmarcándose en un desafío pendiente del sector MIPES en cuanto a la Responsabilidad Social y el tema de calidad de vida laboral (Trabajo Decente, OIT).

**REPERTORIO DE INSTITUCIONES**

**1. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Institución	Programa / Proyecto	Descripción
<b>SERCOTEC</b>	Programa microempresas: a) Proyectos Asociativos b) Acciones Colectivas	Estos son proyectos que favorecen la asociatividad para el logro de ciertos objetivos que en general se relacionan con el tema de la gestión empresarial. Es probable que el Trabajador Social no tenga habilidades en relación al tema gestión empresarial, pero sin duda, que cuenta con un manejo perito entorno al trabajo en equipo y al tema de elaboración de proyectos, por consiguiente, existe la posibilidad de participar como profesional asesor junto con los micro empresarios en lograr aunar sus propuestas de trabajo.
	Programa Pequeña empresa a) Proyectos de Fomento b) Asistencia Técnica	La posibilidad de realizar asesorías especializadas en las materias previsionales, protección social, recurso humano, capacitaciones, entre otras, que permitan mejorar los procesos productivos de las empresas.

	<p>Programa de Municipio: a) Fortalecimiento y creación de Unidades de Fomento Productivo al interior del municipio</p>	<p>Apoyar y proponer proyectos interesantes a los municipios para el desarrollo de estas unidades, donde actualmente en la región están muy debilitadas en cuanto a preparación del personal para atender no sólo necesidades de orden financiero o técnico, sino que además y de acuerdo a percepciones de los profesionales entrevistados en estos espacios institucionales existe una gran demanda de asistentes sociales sobre todo por la capacidad que tiene este profesional de trabajo equipo, relaciones humanas, elaboración de proyectos, entre otras.</p>
<p><b>SERCOTEC</b></p>	<p>Programa de Fortalecimiento y Creación de Organizaciones Gremiales</p>	<p>Existe la posibilidad dentro de este programa ofrecer a las organizaciones gremiales, a través de esta línea programática asesorías especializada en cuanto al trabajo en equipo, organización en cuanto a los servicios de información, de bienestar, desarrollar técnicas de gestión y habilidades sociales, fomentar la asociatividad, gestionar acceso a sistemas provisionales y de créditos. Todos estas materias son propias de las capacidades de los profesionales trabajadores sociales.</p>

	<p>Emprendimiento: a) Capital Semilla</p>	<p>Esta línea de financiamiento busca fomentar el surgimiento de nuevos emprendedores mediante la asignación de recursos a la formulación y ejecución de negocios innovadores, en sus etapas de creación, puesta en marcha y despegue. Por consiguiente el profesional trabajador social podrá crear sus propios proyectos o participar como profesional de estos grupos de empresarios.</p>
<p><b>FOSIS</b></p>	<p>Apoyo a la microempresa</p>	<p>Desarrollar proyectos que vayan en beneficio de aumentar los ingresos desarrollando capacidades en el ámbito productivo y comercial para mejorar las condiciones laborales del sector.</p>
	<p>Apoyo a la microempresa para familias Puentes</p>	<p>Desarrollar proyectos que permitan generar capacidades de carácter emprendedor, generación de planes y negocios y financiamiento de iniciativas productivas</p>
<p><b>PRO – CHILE</b></p>	<p>Programa de Apoyo a la Internalización de la PYME</p>	<p>Apoyar al sector a través de asesorías especializadas que le permitan identificar aquellos elementos que le favorezcan a aumentar su competitividad en el mercado y a la vez permitir estrategias de penetración al mercado, para ello es necesario apoyarse en temas de Certificación de</p>

		<p>Calidad, Tratados de Libre Comercio, Responsabilidad Social entre otros, y cuyas materias no están alejadas de nuestra profesión. También existe la otra posibilidad de ofrecer a través de un equipo interdisciplinario.</p>
<p>INDAP</p>	<p>Programa de Desarrollo Local</p>	<p>A través de este programa se pretende es apoyar el desarrollo de capacidades técnicas, de gestión y organizacionales de las familias de los clientes, para que puedan mejorar sus ingresos totales. El profesional Trabajador social en este programa tiene un rol especial, debido a que la metodología de trabajo es muy parecida al ciclo tecnológico, además de considerarse dentro del programa diagnósticos sociales y económicos de las familias que participan del programa. También el desarrollo de la propuesta de intervención debe levantarse desde el consenso de los sujetos participantes a través del control social.</p> <p>La participación como equipo técnico debe realizarse por medio del municipio correspondiente, ya que ellos son los encargados ejecutar el programa.</p>

	<p>Servicio de Asesoría Técnica</p>	<p>A través de este servicio el profesional trabajador social podrá desarrollar proyectos que vayan en para resolver problemas y/o aprovechar oportunidades que influyen en la competitividad del(los) negocio(s), contribuyendo a la innovación, al desarrollo de capacidades y a la adopción de buenas prácticas</p>
<p><b>DIRECCIÓN DEL TRABAJO</b></p>	<p>Programa de Sustitución de Multas por Capacitación</p>	<p>La Reforma Laboral estableció la posibilidad de sustituir la multa impuesta por alguna infracción a la normativa laboral, por la asistencia obligatoria del empleador sancionado a un programa de capacitación dictado por la Dirección del Trabajo. (artículo 477, incisos 5° y 6° / Código del Trabajo). Dentro de este marco desarrollar un proyecto que poseione y permita la participación del trabajador social como un agente educador no formal y perito en el tema laboral, ya sea para tratar temas con el empleador como con sus trabajadores que también deben verse beneficiados con el tema. La cercanía que existe entre las personas y el trabajador social, además de su grado de imparcialidad frente a la situación de sanción en que se ve enfrentado el empleador permitirá una mayor aceptación de este ofrecimiento, además de</p>

		<p>las competencias y formación que posee el profesional trabajador social facilitará los canales de comunicación y estrategias para entregar en la forma más adecuadas los contenidos, pudiendo ser internalizados por los sujetos participantes.</p>
SENCE	Fondo de Capacitación	<p>Siendo el SENCE una institución orientada a la capacitación, las oportunidades de inserción profesional se concentran en estudios de evaluación de impacto de los proyectos emprendidos por el éste. La finalidad sería identificar la canalización de los recursos, y los productos alcanzados tanto a corto como largo plazo.</p>
	Intermediación Laboral	<p>Elaborando proyectos tendientes a la generación de nuevos espacios de trabajo y proyectos que contribuyan a una mejor calidad de vida laboral</p>
	Becas para capacitación	<p>El profesional tiene la oportunidad de establecer nexos entre la institución y los sectores empresariales, promoviendo acciones tendientes a mejorar la empleabilidad y facilitar el acceso a un empleo</p>

**2. INSTITUCIONES PRIVADAS CON FINES DE LUCRO**

Instituciones	Programa y Proyectos	Descripción
<p><b>Entidades Financieras</b></p>	<p>Programa a Microempresas</p>	<p>La posibilidad de desarrollar algún tipo de intervención en esta área será esencialmente de educación no formal, y promoción a través de los programas especiales para microempresas y pequeñas empresas, es decir que los clientes puedan tomar conciencia de acceder a un crédito y la posibilidad de desarrollar con ellos un seguimiento para ver que el recurso sea utilizados para los fines que fue señalado al momento de postular. Además de desarrollar estrategias para el buen uso del recurso como también generar nuevas instancias de dinero que permitan devolver el crédito sin mayores esfuerzos</p>

**3. INSTITUCIONES PRIVADAS SIN FINES DE LUCRO**

Instituciones	Programa y Proyectos	Descripción
Organismos no Gubernamentales	Servicios de Asesorías	<p>La posibilidad de insertarse en estas instituciones para Trabajo Social parte del marco institucional de las organizaciones no gubernamentales en cuanto a la valoración del aspecto social.</p> <p>Sin duda, que la participación de profesionales es un tema pendiente, pero esto se debe a la reciente consideración del tema del emprendimiento y de las MIPES. Entonces, la posibilidad de ingresar a estas instituciones dependerá en gran medida a la capacidad de los profesionales a ofrecer proyectos innovadores dentro de la especialidad.</p>

***Capítulo 6:  
Conclusiones y  
Reflexiones***

## CONCLUSIONES

### **1. En torno a la metodología**

Al momento de establecer la metodología que guiaría el presente seminario de título, se considero relevante los aportes que esta efectuaría, especialmente porque la comprensión del fenómeno social a estudiar se realiza desde una óptima basada más en los significados que otorgan, en este caso, los colectivos de estudio. Pues la riqueza de este tipo de investigación, contribuye a profundizar, comprender e interpretar desde los propios sujetos-

Exige al equipo investigador, la capacidad de interpretar el lenguaje del otro, no solamente lo declarado en el texto, sino que también el lenguaje analógico de los entrevistados, el cual proporciona información complementaria respecto a impresiones, percepciones y/o significados de su entorno.

Esta perspectiva metodológica denominada cualitativa tiene por objeto el estudio de los niveles de la realidad social que hacen referencia a los *discursos*: universos simbólicos, relaciones de sentido en las vivencias de las personas, imágenes sociales de sujetos y grupos. En relación a nuestro objeto de estudio la perspectiva cualitativa permitió analizar las diferentes visiones y formas de dar sentido a los fenómenos de la cualificación y de la formación en el trabajo que aparecen en grupos de trabajadores

Así mismo la investigación cualitativa, se consideró óptima para este estudio puesto que se da una comunicación más horizontal entre el investigador y los colectivos de investigación, hay mayor naturalidad y habilidad de estudiar los factores sociales en un escenario natural.

## **2. En torno a la temática**

La microempresa es una fuente laboral que representa el fruto del esfuerzo, el empuje y el trabajo en familia en la mayoría de los casos de un gran sector de la población de nuestro país, especialmente los sectores más pobres.

Estas son unidades económicas pequeñas, por lo cual su ciclo productivo es de muy corta duración, y su capital muy reducido, por lo cual debe invertir en la empresa cantidades de dinero, que después de utilizar lo que necesita el empresario y su familia para subsistir por un periodo establecido, una semana, un mes etc., la capitalización de estas unidades se ve muy desfavorecido, debido a que este escaso capital y los elevados gastos que se producen en estas familias, que tal como lo indican estudios realizados, tienen más trabajadores dependientes que participan en esta microempresa lo que viene a ayudar por añadidura a solventar los índices de cesantía .

Lo anterior demuestra que los parámetros con que se mide a la microempresa debieran sea lo menos estudiados, debido a que lo que se pretende es incentivar esta actividad, por que desde luego no se pueden aplicar las mismas reglas del juego para todos. Lo que tenemos que conjugar son los costos en los que se debe incurrir para hacer cumplir la ley y los beneficios a los cuales puede acogerse a través de esta. Por ejemplo un microempresario puede preferir no formalizarse, pues esto le significa pagar impuestos, patente, un contador, comprar boletas, el miedo a ser infraccionado por un inspector del SII (Servicio de Impuestos Internos), y múltiples complicaciones y barreras legales que les impiden llegar a beneficiarse aprovechando las oportunidades que existen en la Red estatal y en la banca privada para los microempresarios formalizados.

✓ **Micro y Pequeña Empresa (MIPES) como factor protector frente a la pobreza:**

La pobreza es un fenómeno grave en Latinoamérica y se estima que 214 millones de personas viven en esta condición, lo que equivale al 43% de la población, situación de la cual Chile no se exenta, aunque estemos mejor ubicados que el resto del continente siendo el índice de pobreza 20.6% y el de indigencia 5.6% en el 2000 (CEPAL).

Muchas han sido las estrategias del gobierno para paliar esta situación, sin embargo, existe un fenómeno presente a lo largo de la historia, pero que hoy en día ha tomado gran poder como estrategia de sobrevivencia, es el tema de la microempresa. La cantidad de micro y pequeñas empresas (MIPES) aumentó de manera notable entre 1994 y 2001: las microempresas aumentaron en un 22.87% en tanto que las pequeñas lo hicieron en un 20.9%. Lo anterior significa un aumento neto de 117.000 MIPES en ese período. Las empresas de menor tamaño representan más del 97% de todas las unidades productivas legalmente constituidas en el país y emplean alrededor del 55% de los trabajadores chilenos.

Estas cifras a nivel país también se pueden reflejar pero en una proporción significativa en el estudio que aquí se presentó donde un grupo de personas hombres y mujeres, han iniciado por distintas circunstancias una iniciativa empresarial, siendo una de las razones fundamentales la posibilidad de generar mayores ingresos para optar a una mejor calidad de vida tanto laboral y familiar, que por otras vías se había visto truncada, por los distintos ciclos económicos que afectaron al país.

Las posibilidades que entrega esta actividad permiten al empresariado y a sus trabajador/as contar con a lo menos con las necesidades básicas cubiertas, permitiendo optar a un mejor nivel de vida según se manifiesta en este estudio, pues constituye un factor protector para superación de la pobreza.

Sin embargo, y para que esta situación se masifique dentro del grupo de micro y pequeña empresa es necesario considerar algunas señales que se pueden obtener del estudio: existe una necesidad real por parte de los microempresarios de ser

apoyados con orientaciones legales; de ser guiados para optar a iniciativas de apoyo externas y lo importante que resulta la obtención de un crédito o capital semilla que les permita desarrollar su propia idea de negocio que les ayude a salir de su situación de pobreza.

Tal vez el paradigma actual de superación de la pobreza es mediante el apoyo a la MIPES y en la entrega de herramientas que permitan que sea la misma persona quien descubra y trabaje la forma más adecuada para ella para salir adelante.

### **3. En torno a la profesión**

Según el escenario laboral más común de los últimos años está marcado por la baja retribución monetaria de la mano de obra no especializada, la inestabilidad laboral y el desempleo masivo por cambios en sectores completos de la economía, en un período de ajuste de la economía mundial. Todo esto debería colocar a la actividad económica micro y pequeña empresarial en el centro de las preocupaciones del Trabajo Social.

Desde este contexto, nace la importancia para la profesión de insertarse en instancias de fomento que permiten una sensibilización por el concepto de la calidad de vida en el trabajo, que tiene componentes objetivos y subjetivos dentro del grupo de las MIPES. Dicho en términos simples es la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores, que generalmente se encuentran vulneradas en las empresas con menor recurso económico.

En este escenario Trabajo Social tiene por desafío ubicarse en los nodos de la intermediación laboral, facilitando la reconversión y reinserción laboral, potenciar las

capacidades emprendedoras, estimular las alianzas estratégicas con empresarios, trabajadores, Estado y Municipio, por ejemplo con la Junta Nacional de Jardines Infantiles para que puedan enviar a los hijos/as de los trabajadoras a estos centros mientras ellas trabajan por medio de algún convenio especial y entender las políticas del incentivo de la microempresa. Respaldándose para esto, en las sugerencias y compromisos laborales de los Tratados de Libre Comercio y el Trabajo Decente, que buscan velar por el bien superior de los/as trabajadores/as, es decir garantizar el respeto de los derechos laborales. Desde esta lógica el Trabajo Social puede desarrollar un nuevo concepto de empresa, que ponga especial énfasis en las personas, en su mayor incorporación a la organización, en su realización personal, en la cooperación y en la solidaridad, dando forma a una nueva estructura y a una nueva gestión, más participativa e integradora, capaz de lograr un compromiso de todos los actores con los objetivos y resultados de la empresa, en otras palabras con la competitividad. Esto puede ser llevado a rasgos superiores, donde se forme un empresario moderno, con visión de futuro, que procurará una profunda humanización de las relaciones laborales de su empresa.

#### ✓ ***Desafíos para la profesión en cuanto al Trabajo con las MIPES***

Según los hallazgos de estudio es una preocupación para el equipo seminarista la imagen y estigmatización que rodea al profesional Trabajador Social en estos espacios de intervención, que se reflejan en los comentarios de los colectivos en estudio (empresariado y trabajador/a) más aún desde el mismo colegiado que se desempeña en estas áreas, puesto que no hay un reconocimiento de las competencias inherentes a la profesión y que la permiten situarse como un profesional capacitado para el desempeño profesional.

El Trabajo Social es esencialmente una opción humanizadora, involucra valores y creer en la capacidad inherente de las personas de poder desarrollarse para lograr un mejor bienestar.

Para el Trabajo Social la investigación tiene un horizonte, más que una tendencia orientada solamente a comprender y/o interpretar los fenómenos sociales,

esta se aproxima a la realidad con el afán de transformar estas situaciones. En este ámbito se necesitan políticas, planes y programas de acción, con métodos de intervención específicos para este sector, para lograr así la cohesión e identidad necesaria para poder ayudar a la gestación de un nuevo modelo de desarrollo, basado en la solidaridad y la cooperación

#### **4. *En torno al equipo seminarista***

La posibilidad de establecer nuevas rutas de trabajo para la profesión es un desafío que las alumnas se propusieron al comenzar este proceso de investigación, llevándolas a indagar en una temática innovadora y que a la vez exigía una metodología que proporcionará los hallazgos más característicos del sector en estudio, todo esto desde la perspectiva de los colectivos.

El trabajo en equipo y la planificación fue una de las particulares que desarrolló el equipo seminarista, maximizando el recurso humano, financiero, materiales, considerándose que para el desarrollo de la tesis se recorrió gran parte de la región, como por ejemplo, La Calera, Hijuelas, San Felipe, Quintero, Villa Alemana, Quilpue, Quillota, entre otras zonas, así como también la Región Metropolitana, motivando y exigiendo una capacidad de gestión acorde al evento.

Así mismo la experiencia correspondió a un descubrimiento por parte del equipo seminarista de las capacidades y competencias que poseía, así como aquellas por desarrollar en su quehacer profesional, especialmente aquellas vinculadas al área económica. La experiencia de seminario de título no tan sólo profundiza conocimientos en materias metodológicas y temáticas, sino que también impulsa a un ejercicio reflexivo sobre las oportunidades laborales futuras y el aporte que desea entregar con un trabajo realizado en el año como es el seminario de título.

## **REFLEXIONES FINALES**

Al terminar el proceso de Seminario de Título, se hace necesario reflexionar en torno a ciertos temas que resultaron de especial relevancia para el estudio de este seminario, las que se traducen en aportes reales para el futuro desempeño profesional en el ámbito empresas y emprendimiento. Estos aportes se generan desde las coyunturas contextuales y profesionales de los y las Trabajadores Sociales. Este proceso de reflexión debe permitir observar la labor realizada por los Profesionales del trabajo social insertos diversas instancias de apoyo a la MIPES

### ***1. Modernización, Empresa y Trabajo Social***

La economía chilena, es una de las más abiertas de América Latina, por lo cual, la desaceleración mundial repercutió severamente en los términos de intercambio. Pese a lo adverso de la coyuntura internacional, con el alza del tipo de cambio y la caída de la tasa de interés, se gestaron condiciones monetarias claramente reactivadoras desde una perspectiva de mediano plazo.

Esta apertura económica de nuestro país es un potente factor de riesgo e incertidumbre constante para los trabajadores de grandes, medianas, y especialmente las pequeñas y microempresas.

Dentro de este contexto se debe insertar la acción de todos aquellos profesionales comprometidos con el área social, especialmente los Trabajadores Sociales, debido a que en su rol histórico han tenido la labor de transformar desde diferentes perspectivas ideológicas, teóricas y metodológicas, realmente a los sujetos en sujetos, humanizando más este sistema, en cual impera el objeto sobre el sujeto. El Trabajo Social es esencialmente una opción humanizadora, involucra valores y creer en la capacidad inherente de las personas de poder desarrollarse para lograr un mejor bienestar.

Para el Trabajo Social la investigación tiene un horizonte, más que una tendencia orientada solamente a comprender y/o interpretar los fenómenos sociales, esta se aproxima a la realidad con el afán de transformar estas situaciones. En este ámbito se necesitan políticas, planes y programas de acción, con métodos de intervención específicos para este sector, para lograr así la cohesión e identidad necesaria para poder ayudar a la gestación de un nuevo modelo de desarrollo, basado en la solidaridad y la cooperación.

## ***2. Microempresa y Oferta Institucional***

Sin duda alguna cada día emergen nuevas modalidades de apoyo para aquellos que desean emprender en el mercado económico, programas, servicios destinados a que este sector sea capaz de posesionarse con sus productos y pueda crecer en éste a fin de alcanzar una estabilidad económica, ya sea a beneficio del empresariado como sus trabajadores/as.

Siendo el sector de las MIPES representativo, en cuanto a la generación de empleos, tanto el sector público como privado ha colocado su atención en prestaciones orientadas al fomento. No obstante cabe preguntarse ¿Sólo es este el aspecto que debe cubrirse en los programas orientados a ella?, sin duda alguna el valor agregado de los programas destinados a esta área descubre el área social implícita que desean cubrir, apuntando mayormente a necesidades básicas en el empresariado. No obstante, la finalidad de algunos de estos programas además de dar una solución (como es el caso de programas de crédito hipotecario y de crédito de educación superior) es aumentar su capital, por lo cual se lleva a preguntarse de que si existen estas instancias es porque hay demandas por parte de este sector y como tal éstas deben ponerse a su alcance, por medio de acciones flexibles en cuanto a su adquisición y formas de pago.

La oferta programática dirigida a este sector económico, tiene como desafío el fomentar programas destinados a la asociatividad, es decir, que las MIPES chilenas logren asociarse horizontalmente e integrarse verticalmente como sector para poder

competir mejor en calidad e innovación. El trabajo con cámaras, asociaciones, redes y clusters es esencial para el desarrollo del sector.

La asociatividad dentro de los programas destinados a las MIPES es la estrategia para ahorrar recursos y abordar temáticas –como las competencias laborales- a un colectivo más amplio. Reconociendo el número de trabajadores que se concentran en este sector, es importante destinar acciones dirigidas a la agrupación, en especial por rubros, pues no se debe olvidar los tratados de libre comercio firmado por nuestro país, que en cierta manera exigirá a este sector competir con potencias como China, demandando a las MIPES agruparse, capacitarse y mejorar la calidad de sus productos, pero unidas a fin de poder obtener ganancias y competir en el mercado.

En cuanto a las políticas de fomento productivo éstas deben diferenciarse claramente de las iniciativas de asistencialidad, que buscan sacar a grupos sociales de la pobreza, pero utilizando instituciones y programas que no pueden tener éxito cumpliendo simultáneamente objetivos tan diferentes. Un desafío por parte de las instituciones es identificar el impacto de sus iniciativas, identificando si éstas contribuyen a disminuir los niveles de pobreza

Por último, a los recursos presupuestarios deben agregarse otras iniciativas que también buscan favorecer a las unidades más pequeñas, como la simplificación de trámites, el fortalecimiento gremial, la creación de instancias de participación para los pequeños empresarios, la implementación de nuevas formas de estructura societaria, tales como la empresa familiar y la empresa individual de responsabilidad limitada, la acción de apoyo municipal y el nuevo sistema de compras estatales, entre las más importantes.

### **3. Micro y Pequeñas Empresas y Necesidades:**

La microempresa surge como respuesta imperativa al sistema capitalista en su expresión neoliberal, y al consiguiente desempleo que se produce por la especialización de los puestos de trabajo, llevando a que sujetos movidos por una necesidad de subsistencia o simplemente por una característica especial llamada emprendimiento inicien una actividad lucrativa que no sólo permitiese un ingreso económico, sino que también aportar a la generación de nuevas plazas de trabajo. Sin embargo, la posibilidad de estabilidad laboral está muy lejana a este sector, hay un contexto que no posibilita las expectativas ni las proyecciones de las MIPES, esto se debe según lo observado por el equipo seminarista a las limitaciones técnicas, laborales, sociales, que presentan los colectivos de empresariado y trabajadores/ras, sumándose las dificultades para acceder a proyectos o aportes financieros que son ofrecidos por las instituciones públicas y privadas con y sin fines de lucro, debido a los problemas financieros que muchas veces arrastrar de situaciones anteriores.

Esta situación, provoca una serie de complicaciones que se reflejan en las necesidades tanto sentidas como no sentidas por los colectivos y que son identificadas por profesionales que se desempeñan en área siendo uno de los más relevantes la posibilidad de mantener condiciones laborales favorables, que a su vez provoca trastornos en la salud, estrés y desprotección social; con ello, se agrega el mal uso de las capacitaciones elemento clave para potenciar el Capital Humano. Grandes esfuerzos se han hecho por promocionar las capacitaciones dentro de los colectivos de empresariado y trabajadores/ras, pero lamentablemente no hay una coordinación que permita acercar la demanda del sector con la oferta vigente, tanto como en los temas de interés como en la forma de entregar los contenidos, como también la referencialidad de las instituciones encargadas.

Por consiguiente es importante realizar una revisión de la tipificación de las MIPES para así dar un verdadero espacio de desarrollo a las micro y pequeñas empresas que lo necesitan y que demuestran una sustentabilidad en el tiempo.

#### **4. Trabajo Social y las nuevas demandas desde el mercado económico**

Las nuevas economías, así como los acuerdos establecidos por el país con potencias mundiales, los cambios en el marco jurídico y legal exigen a la profesión una mayor preparación, orientada no sólo a intervenir en aspecto puramente sociales, sino que internalizarse en materias sociopolíticas y económicas a fin de comprender el impacto de éstas en la dinámica de la sociedad, en especial de aquellos estratos más vulnerables a los cambios estructurales que podría avecinarse.

Por ello, la profesión debe perfilarse como más dinámica y cercana a la realidad, micro y macro, además de compleja, pues involucra y toma como norte el desarrollo de las personas, grupos, comunidades y organizaciones, sin nunca perder la sensibilidad de trabajar por construir un mundo donde la justicia social y la persona en sí, sea valor central. Aquí la ética y los valores del Trabajo Social se ven enfrentados a una realidad que traspasa por completo a un sistema, donde imperan criterios economicistas y de maximización de las ganancias (desde las personas, hasta las grandes transnacionales), creando una sociedad individualista, que se constituye en base al consumo y a los abusos sobre la gran masa de excluidos que pagan caro el lujo y la plusvalía de los que detentan los medios de producción.

Trabajo Social como disciplina tecnológica que apunta a los cambios, tiene como desafío el re-posesionarse de espacios que antes eran propios de él, o bien comenzar a sistematizar experiencias en los nuevos espacios en los cuales ha incursionado a través de un proceso de autoformación.

# ***Bibliografía***

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **1. Fuentes primarias**

- ♣ Roberto Fantuzzi. Director de ASEXMA.
- ♣ Asociación de Micro Empresarios de Villa Alemana.

### **2. Fuentes secundarias**

#### **a) Libros:**

- ♣ Figueroa Silva, Angélica. (1976) "Evolución del Servicio Social Profesional en Chile durante el periodo comprendido entre los años 1925 y 1975". Memoria de prueba para optar al título de Asistente Social. Universidad de Chile – Sede Valparaíso.
- ♣ González Raúl. (1997) "Las relaciones laborales al interior de las microempresas", "Micro empresa y Asociatividad Valparaíso", Octubre, pp 63
- ♣ Hopenhayn, M. Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto. Editorial Norma, Buenos Aires, 2001. También véase, González, R. "El buen trabajo" en: Propositiones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación, Sur, Ediciones, Santiago, 2001.

#### **b) Revistas:**

- ♣ Jiménez, Mónica, Algunos Rasgos de la Evolución del Trabajo Social en la Empresa, Universidad Católica de Chile, Revista de Trabajo Social N° 30, 19-22 pg.
- ♣ Estudios De La dirección Del Trabajo. y Revista Temas Laborales N° 18. (+ net)

*c) Documentos:*

- ♣ *Trabajo Decente y la reducción de la pobreza en la economía mundial.* Documento preparatorio para la Asamblea General sobre la aplicación de los resultados de la cumbre mundial sobre desarrollo social, Ginebra, Abril de 2000.
- ♣ Malva Espinoza, *Calidad De Vida En El Trabajo, Percepción De Los Trabajadores*". Cuadernos de Investigación, Departamento De Estudios De La dirección Del Trabajo. y Revista Temas Laborales N° 18. (+ net).
- ♣ *Globalización: Proceso de acercamiento mundial, de relaciones internacionales cada vez más fluidas, de intercambio y también de conflictos y guerras. Algunos sitúan este proceso con la llegada de Colón a América, otros con el inicio del comercio por los fenicios, incluso algunos dicen que empieza con la propia aparición del ser humano y las primeras tribus nómades.* Fuente: [http://www.attac.cl/foro\\_de\\_discusion/ver\\_mensaje.php3?id=1474](http://www.attac.cl/foro_de_discusion/ver_mensaje.php3?id=1474)
- ♣ Castañeda, Patricia y Salamé, Ana María. (2003) *Competencias Profesionales de los/as Asistentes Sociales titulados/as en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso: Tradición y Transformación. Informe de Investigación. Competencias Profesionales, Conceptos y Visiones en Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social N° 4.*
- ♣ *Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios: Calidad de Vida en el trabajo, Percepciones de los trabajadores, Cuaderno de Investigación, N° 16, 2004.*
- ♣ *Desarrollo se escribe con PYME: El caso chileno: Desafío para el Crecimiento,* David Bravo, Gustavo Crespi, Irma Gutiérrez, CEPAL, Universidad de Chile, Fundes.

*d) Seminarios de Título:*

- ♣ Carrasco Páez Pablo, Morales Parra Andrea, 2003, Seminario de Título "Aprendizajes relevantes al egreso de la formación profesional en Trabajo Social Universitario" pag. 9, Universidad de Valparaíso.
- ♣ Marcela Del Real Bastías, 2004, "competencias Profesionales y Trabajo Social: Análisis de las prácticas profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, durante el periodo 1998-2004"

*e) Artículos*

- ♣ Yerko Ljubetic Godoy, Ministro de Trabajo y Previsión Social, Diario El Mercurio, Cuerpo C, Página C6, domingo 25 de Septiembre del 2005.
- ♣ Reestructuración, Integración Y Mercado Laboral”. OIT, 1998.
- ♣ Gobierno de Chile, “Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, 2004” pag. 25-28.
- ♣ La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, Gobierno de Chile, Comité de Fomento de la Micro y Mediana Empresa, Marzo 2003.

*f) Páginas Web:*

- ♣ [www.dt.gob.cl/15de Octubre del 2005](http://www.dt.gob.cl/15de%20Octubre%20del%202005)
- ♣ [www.bcentral.cl/publicaciones](http://www.bcentral.cl/publicaciones)
- ♣ [www.indap.cl](http://www.indap.cl)
- ♣ [www.sence.cl](http://www.sence.cl)
- ♣ [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)
- ♣ [www.santandersantiago.cl](http://www.santandersantiago.cl)
- ♣ [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)
- ♣ [www.corfo.cl](http://www.corfo.cl)
- ♣ [www.bancodesarrollo.cl](http://www.bancodesarrollo.cl)
- ♣ [www.pnud.cl/micro](http://www.pnud.cl/micro),
- ♣ [www.ubiobio.cl/ts/tecnicas/Tesis/ABSTRAC/mujer emprendedora .htm](http://www.ubiobio.cl/ts/tecnicas/Tesis/ABSTRAC/mujer_emprendedora_.htm)
- ♣ [http://www.sercotec.cl/archivos/programas/1prog\\_micro.pdf](http://www.sercotec.cl/archivos/programas/1prog_micro.pdf),

# ***Anexos***

## ÍNDICE ANEXOS

Contenido	Página
<i>Anexo N° 1: Pauta Entrevista a Empleador/a</i>	213
<i>Anexo N° 2: Pauta Entrevista a Trabajador/a</i>	216
<i>Anexo N° 3: Pauta Entrevista a Profesionales Trabajadores Sociales</i>	219
Anexo N° 4: Pauta Entrevista a Profesionales No Trabajadores Sociales	221
Anexo N° 5: Carpetas Institucionales	223
✓ CORFO	223
✓ SERCOTEC	234
✓ FOSIS	238
✓ SENCE	240
✓ INDAP	241
✓ PROCHILE	251
✓ BANCO ESTADO	254
✓ BANCO SANTANDER	270
✓ CREDICOOP	272
✓ CROOCRETAL	273
✓ FINAM	275
✓ FUNDACIÓN AYUDA Y ESPERANZA	276
✓ INDES	277
✓ OCAC	278
✓ FIA	279
✓ CONUPIA	280
✓ CONFEDECH	281
✓ CAMARA DE COMERCIO DE VALPARAÍSO	282

**ANEXO N° 1**

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

**PREGUNTAS ENTREVISTA EMPLEADOR****1. Caracterización general:**

- ¿Podría caracterizar su micro/pequeña empresa? Fecha de inicio, motivaciones iniciales, elección del rubro de trabajo, ¿cómo fueron sus inicios?
- ¿Esta experiencia corresponde al primer intento empresarial o a intentos sucesivos?
- ¿Dentro de la misma rama o en ramas diferentes?

**2. Percepción de su desempeño como empresario:**

- ¿Qué información manejaba ud. del rubro antes de iniciar la actividad?
- ¿Ha tenido experiencia en otro tipo de trabajo?
- ¿A su juicio por qué ud. tuvo éxito?
- ¿Por qué razones ud. decidió esta modalidad de trabajo y no aspiró a un empleo dependiente?

**3. Niveles de remuneración:**

- Tomando como referencia los niveles de ingreso del mercado para el rubro y el actual sueldo mínimo, ¿Considera que los ingresos generados por la actividad como empresario (de micro y pequeña empresa) a Ud. y a su personal son satisfactorios?
- ¿Los ingresos percibidos le permiten satisfacer sus necesidades mínimas?
  - ¿Ha presentado problemas en algún momento para costear gastos no previstos?
  - ¿Cómo caracterizaría Ud. su jornada de trabajo?
  - ¿Cómo caracterizaría Ud. la jornada de trabajo de su personal?
  - ¿Las utilidades de la actividad le permiten cancelar bonificaciones, aguinaldos u otros estímulos económicos para Ud. y/o su personal?
  - ¿Cómo caracterizaría Ud. las tareas de su personal? ¿Son equivalentes o exclusivas?
  - ¿Son para Ud. relevantes para la contratación o evaluación de su personal las condiciones de edad, género y educación?
  - ¿Cuáles son los criterios que Ud. considera al momento de establecer la remuneración que recibirá su trabajador?
- Siguiendo la misma línea ¿Ud. considera una política remunerativa justa y competitiva que reconozca debidamente el rendimiento personal, podría señalar que factores considera?

**4. Seguridad del Trabajo:**

- ¿Cuánto tiempo lleva en este rubro?
  - ¿Cómo ha sido la evaluación del proceso de variación de su negocio, desde sus inicios?
  - ¿Cree Ud. que su empresa tiene posibilidades de sostenerse durante el tiempo?
  - ¿Cuáles son las estrategias pensadas para un caso de inestabilidad económica?
- Recurre a sus ahorros financieros.
- En cuanto a sus trabajadores, ¿a qué tipo de contrato de trabajo están sometidos?
- En relación a lo anterior, ¿por qué prefiere esta modalidad de contrato?
- ¿Cree que ellos tienen la posibilidad de aspirar a una estabilidad laboral dentro de la empresa?

### 5. **Protección Social:**

Al inicio de sus actividades como empresario o antes de ella, se encontraba usted afiliado a algún sistema de previsión social y/o de salud?

¿Cuánto porcentaje le asigna a cada uno de estos aspectos?

¿Ha estimado el dinero que percibirá durante su jubilación y por cuánto tiempo?

En caso de no ser así ¿Cómo costea estos gastos al momento de presentarse alguna enfermedad a ud. o su familia?

Y el personal ¿Cotiza en alguna AFP, están afiliados al sistema de salud?

¿Ud. se encarga de estos trámites, o el personal lo realiza en forma independiente?

¿Cuáles son las formas de aseguramiento con las que cuenta Ud. y el personal en caso de accidente o enfermedad?

¿Esta ud. en capacidad de cumplir las normativas exigidas en el código del trabajo en cuanto al contrato de trabajo?

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿cuales son las limitantes y los obstáculos que ve para su actividad el cumplir con las disposiciones de protección social para el personal?

En caso de contar con personal femenino ¿Hay facilidades en caso de embarazo?

¿Cómo opera con sus trabajadoras cuando tienen hijos en edad de amamantar, enfermedades graves de sus hijos o requieren sala cuna?

¿Ha considerado la opinión de algún organismo o profesional para atender las necesidades de sus trabajadores en el aspecto laboral y social?

### 6. **Seguridad y Salud:**

Caracterice el lugar donde realiza su actividad económica, En su lugar de trabajo, ¿cuenta con las condiciones mínimas de seguridad para Ud. y sus trabajadores (como botiquín, extintores, etc.)?

¿Cuenta Ud. y sus trabajadores con algún tipo de respaldo en caso de accidente de trabajo o enfermedad laboral?

¿Cree Ud. que sus trabajadores conocen las acciones a seguir en caso de algún accidente o enfermedad laboral?

De acuerdo a su actividad productiva, Ud. ¿se preocupa de practicar normas de protección ambiental?

Al igual que el ítem anterior, ha recibido o buscado asesoría o capacitación de algún organismo o profesional para orientar a sus trabajadores de las prestaciones que brinda la seguridad social?

En caso de una respuesta negativa, ¿Cuáles serían las razones?

¿Le interesaría recibir asesoría o capacitación en estas materias? ¿Cómo debería ser financiado este servicio?

### 7. **Desarrollo del Recurso Humano:**

¿Con cuánto personal cuenta Ud. y cuál es perfil de sus empleados (edad, sexo; escolaridad)?

¿Podría contar cómo es el proceso de selección de personal y cree Ud. que es el más adecuado?

¿Considera que es necesario contar con personal idóneo para la selección de personal, y a cuáles profesiones le otorga esta función?

¿Conoce algún programa u modalidad para optar a asesoría o capacitación?

¿Ha recibido asesoría Ud. o su equipo de trabajo?

Cuál organismo

En caso afirmativo ¿podría relatar su experiencia?

En caso negativo ¿porqué no ha recibido?

¿Cree que fue eficiente en cuanto a contenidos y habilidades de su persona o trabajadores?

¿Cuál es su opinión respecto a la utilidad de las asesorías para su empresa?

- ¿Invirtió algún recurso durante el tiempo que recibió o recibieron la asesoría?
- ¿Utiliza estrategias de motivación (económicas, psicológicas) para sus trabajadores?
- Los trabajadores, ¿tienen la posibilidad de realizar actividades recreativas, de optar a otros puestos de trabajo, o es rutinaria la actividad?
- ¿Podría describir su relación con los trabajadores, existen instancias de diálogo?
- ¿Cuenta con algún mecanismo para respaldar a sus trabajadores en caso de nacimiento, fallecimientos de algún familiar, incendios, actividades recreativas, fiestas, etc.?
- ¿Reconoce alguna necesidad u problemática urgente de tratar en sus trabajadores o con su persona en temas tales como salud, vivienda, educación, previsionales, problemas judiciales, alcoholismo, drogadicción, etc.?
- ¿Considera importante tratar estos temas en alguna asesoría?
- ¿Ha tenido problemas de ausentismo laboral por algunos de los problemas que enfrentan sus trabajadores o su persona? ¿Qué estrategia utiliza en estos casos?

#### **8. Administración y organización:**

- En cuanto a las tareas o funciones desarrolladas en forma diaria, semanal o mensual, ¿Existe algún tipo de reglamentación que las coordine, ya sea verbal o escrito?
- ¿Cuenta con un registro de las horas laborales del personal y de las actividades que se realizan en su empresa?
- ¿Qué acciones Ud. toma para mejorar la organización del trabajo de manera que tome menos tiempo y esfuerzo realizar las tareas?
- Siendo usted el dueño de esta empresa, ¿Cuáles son los métodos que utiliza para coordinar ciertas actividades o ejecutar determinadas acciones?
- ¿Ha hecho uso de servicios (consultoría, capacitación, otros) que pudieran ayudar a que su negocio funcione mejor?
- En cuanto a la relación con el personal Ud. ¿Considera la opinión o sugerencia de éste para tomar alguna decisión?
- Podría describir ¿cómo se relaciona con el personal y cuales son los mecanismos que utiliza?
- ¿Ud. permite que el personal se asocie a algún tipo de organización de carácter sindical u otro?
- ¿Considera que es importante la asociación del personal para mejorar la productividad de su empresa?

#### **9. Libre elección del trabajo:**

- ¿Cuáles son los criterios que Ud. utiliza para seleccionar a sus trabajadores, en cuanto a sexo, edad, oficio o especialidad, entre otros?
- La actividad que caracteriza su empresa, ¿Ha demandado en alguna oportunidad alguna exigencia mayor a la que quedo convenida con el personal?
- En cuanto al personal con el cual dispone ¿Ud. lo distribuye por habilidades, por productividad, que criterios considera para que realicen una determinada actividad y, para que mantengan el empleo?

## ANEXO N° 2

### **PREGUNTAS ENTREVISTA PARA TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.**

#### **1.- Caracterización general:**

Podría señalar por favor su nombre, edad, escolaridad y la labor que desempeña en este trabajo, respecto al mismo y el tiempo que lleva.

Anteriormente Ud. ¿ha tenido alguna experiencia como trabajador en una MIPE? ¿O se desempeñaba en otra actividad bajo otras condiciones?

**2.- Percepción de su desempeño como trabajador o trabajadora de una microempresa o pequeña empresa:** ¿Cómo llegó a ser trabajador de una micro o pequeña empresa (familiar, aviso, por conocimientos en el rubro, entre otros)?, Cómo caracterizaría su desempeño en la MIPE?

¿Qué expectativas tiene Ud. de su estabilidad laboral en este cargo?

¿Cómo evaluaría su relación con el empleador, y sus jefes más directos?

¿Considera que la relación cara a cara, de cercanía entre uds. y sus superiores es un estimulante para su trabajo?

**3.- Niveles de remuneración:** Tomando como referencia los niveles de ingreso del mercado para el rubro y el actual sueldo mínimo, ¿Considera que los ingresos percibidos en esta actividad son satisfactorios en relación a su desempeño laboral?

¿Es capaz de satisfacer necesidades mínimas en el ámbito personal/familiar?

¿Cómo caracterizaría Ud. la jornada de trabajo suya?

¿Recibe algún tipo de bonificaciones, aguinaldos u otros estímulos económicos de su empleador?

¿Qué actividades desarrolla en su trabajo que se distingan de los otros trabajadores/as?

¿Puede señalar en qué forma distribuye sus ingresos, éstos son lo suficiente para dar respuesta a todas sus necesidades?

¿Cuáles son los gastos más recurrentes y qué gastos les cuesta cubrir?

¿En caso de emergencia cuenta con los recursos económicos necesarios para responder ante ella o debe recurrir a otra instancia?

¿Frente a situaciones imprevistas, Uds. cuenta con el apoyo de su empleador para préstamos o algún tipo de ayuda económica (ejemplo en caso de fallecimiento, enfermedad, accidente de algún familiar, etc)?

#### **4.- Seguridad del Trabajo:**

¿Ud. se siente seguro en este trabajo?

Si su respuesta es afirmativa ¿a qué razones atribuye Ud. esta situación de estabilidad?

¿Ud. realiza otra actividad remunerada o que genere algún tipo de ingreso además de su trabajo en esta empresa?

¿Cuáles son los acuerdos que ha llegado con su empleador y con relativos a la duración de su empleo, pagos y otras condiciones?

¿Su empleador ha cumplido los acuerdos establecidos relativos a duración de su empleo, pagos y otras condiciones?

¿Existe alguna situación que pudiera afectar su permanencia en el trabajo?

**5.- Protección Social:** ¿se encuentra Ud. afiliado a un sistema previsional y de salud? (Específicas AFP / Fonasa Isapre)

La modalidad de contrato que Ud. cuenta actualmente, ¿le permite estar protegido socialmente frente a un problema de salud o invalidez que impidiera el correcto desempeño de su trabajo?

¿Hace cuando se encuentra (o no) cotizando?

Si en un momento de su vida Ud. o algún miembro de su familia sufre algún tipo de enfermedad, ¿cuentan con alguna protección, ya sea por la empresa o por cuenta propia?

¿Le gustaría recibir capacitación u orientación en esa área?

¿Conoce las ventajas de estar afiliado algún sistema previsional y de salud?

¿Sabe cuánto le descuentan por ello?

¿Cuenta con algún seguro en caso de sufrir alguna discapacidad por efectos del trabajo?

¿Ha calculado el monto de dinero que Ud. percibirá durante su jubilación y por cuánto tiempo? Ante esto, ¿conoce la diferencia entre jubilación, pensión y subsidio? ¿Ha tenido la oportunidad de recibir estos beneficios en la MYPE?

**6.- Seguridad y Salud:** Caracterice el lugar donde realiza su actividad económica, En su lugar de trabajo, ¿cuenta con las condiciones mínimas de seguridad (como botiquín, extintores, etc.)? ¿Cuenta Ud. con algún tipo de respaldo en caso de accidente de trabajo o enfermedad laboral? ¿conocen Ud. las acciones a seguir en caso de algún accidente o enfermedad laboral? De acuerdo a su actividad productiva, Ud. ¿se preocupa de practicar normas de protección ambiental? Al igual que el ítem anterior, ha recibido asesoría de algún organismo profesional o de sus superiores en relación a las prestaciones que brinda la seguridad social?

En caso de una respuesta negativa, ¿Cuáles creería Ud. que serían las razones? ¿Le interesaría recibir asesoría en estas materias? ¿Cómo debería ser financiado este servicio?

**7.- Desarrollo del Recurso Humano:** A modo personal, cuáles serían las habilidades o conocimientos que Ud. posee?

¿Cree implementarlas en este trabajo?

¿Podría relatar el proceso de postulación y selección que Ud. experimento en la empresa?

Según su experiencia y conocimiento de la empresa ¿Todos los trabajadores de la empresa fueron sometidos al mismo proceso de postulación al momento de ingresar a ella?

¿Considera que fue oportuna la modalidad, o cree que se necesita de un personal capacitado para este proceso?

¿Ud. tiene conocimiento de las oportunidades de asesoría que brindan organismos del Estado?,

En caso de ser positiva la respuesta, ¿podría señalar cuáles y si han sido de utilidad?

¿Se ha capacitado o ha recibido capacitación en una oportunidad anterior a su trabajo actual? En su trabajo actual usted ¿ha recibido algún tipo de instrucción o asesoría de parte de su empleador a fin de mejorar las tareas que desempeña?

¿Se siente satisfecho con las oportunidades que se le ha brindado en su trabajo para aprender nuevas técnicas o habilidades?

¿Se ha capacitado en forma independiente en algún tema específico?

¿En qué materias cree usted que debería recibir algún tipo de instrucción o capacitación?

¿Qué entiende por ámbito social dentro de una empresa?

¿Considera que el ámbito social, es un tema pendiente dentro de la empresa?

¿Cree que es oportuno implementar algún tipo de asesoría en este ámbito?

¿Tiene o conoce alguien dentro de la organización que tenga algún problema en el aspecto social, como en vivienda, salud, previsión, educación, etc.?

En el tiempo que Ud. trabaja en esta empresa ¿ha recibido algún tipo de incremento en su salario, por qué razones?

¿Espera en un futuro próximo aumentar sus ingresos?

Dentro de la organización ¿existen instancias de apoyo en caso de emergencia, desastre o simplemente de recreación para los trabajadores?

¿Cree que ésta es una instancia importante de cubrir dentro de la empresa, por qué?

**8.- Administración y organización:** ¿Cómo podría caracterizar la relación de Ud. y su empleador?

Dentro de su organización, ¿cuántas personas le dan instrucciones u órdenes?

¿Esto ha dificultado su desempeño, es decir, ha tenido dificultades, porque le soliciten con frecuencia hacer varias cosas a la vez?

¿Es consultado Ud. por sus superiores al momento de tomarse una decisión dentro de la organización?

¿Participa de otras instancias para mejorar su desempeño y/o las condiciones de trabajo en esta empresa?

¿Qué posibilidades existen en su lugar de trabajo de formar un sindicato o una organización de trabajadores?

**9.- Libre elección del trabajo:** ¿Considera que lo que percibe por sus funciones dentro de la empresa es lo adecuado?

¿En que condiciones se cancelan las horas extraordinarias?

¿Entonces reciben lo mismo tengan o no horas extraordinarias?

Dentro de sus actividades, ¿realiza trabajos que no han sido previamente estipulado en el contrato de trabajo? ¿Realiza trabajos que no se encuentran dentro de su acervo profesional o que no hayan sido previamente acordados por las partes? ¿Ha sido víctima de algún tipo de trato no adecuado dentro de la empresa en que se desempeña actualmente?

**ANEXO Nº 3****PAUTA DE ENTREVISTAS A PROFESIONALES****I.- ANTECEDENTES GENERALES**

- 1.- Nombre de la Institución:
- 2.- Misión Institucional: Es una corporación municipal, administra todos los programas de Gobierno y debemos entregar apoyo a la gente de la Comuna.
- 3.- Nombre de la Asistente Social:
- 4.- Universidad de la cual egresó:
- 5.- Programa en el cual participa:
- 6.- Equipo de Trabajo con el que coordina (mencioné a los profesionales):
- 7.- Perfil de los profesionales con los que trabaja:
- 8.- Funciones que Ud. desempeña como Asistente Social:
- 9.- Actividades y/o tareas inherentes a la profesión que realiza en la institución en relación a la microempresa, por ej. Llevan catastro de microempresa, atienden sólo por demanda espontánea de la microempresa, intencionan trabajo con determinados sectores de la microempresa ¿Cuáles?

**II SECCIÓN****REPERTORIO DE PREGUNTAS EN RELACIÓN AL TRABAJO SOCIAL Y LAS MIPES.****Preguntas**

1. De acuerdo a su experiencia profesional en el área cómo define trabajo social con MIPES, ¿cuáles son las principales características. A su juicio ¿qué importancia posee este sector dentro del desarrollo económico y social del país?, a su juicio ¿qué cambios ha experimentado en las últimas tres décadas, en el contexto de la globalización, hacia donde deben enfocarse las instituciones, empresas y quienes habitan en el sector de las MIPES de nuestro país?, ¿qué oportunidades y/o amenazas percibe para el sector de las MIPES en la provincia y en el país?
2. En los constantes cambios en el mercado nacional, ¿De qué forma se puede compatibilizar las tradiciones y culturas de las MIPES con los avances, la tecnología y la modernidad?
3. Existen diferencias concretas entre el usuario común de la oficina y los trabajadores o empleadores del sector MIPE, ¿Cuáles cree usted que son las necesidades de empleadores y trabajadores de las MIPES? ¿De qué manera su institución aporta a satisfacer las necesidades mencionadas?
4. ¿Cómo definiría el trabajo social en el sector de las MIPES ¿Cuáles son los desafíos de la profesión en el campo de las MIPES?
5. Como profesional que trabaja en el área empresarial, ¿existe algún elemento que los distinga de los roles y funciones tradicionales propias de la profesión?
6. ¿Cuál es la vinculación con las instituciones ligadas al mundo empresarial (que trabajan con MIPES) tanto públicas como privadas, ¿Estas instituciones constituyen una fuente laboral para el ejercicio de la profesión?
7. Considera usted que podría existir un repertorio profesional especializado en el ámbito de las MIPES, qué elementos considera que actualmente son necesarios para desempeñarse en el trabajo con las MIPES ¿Ha accedido a algún tipo de capacitación pos grado que le haya permitido profundizar en este sector? ¿Cree que es necesario que existan cursos de capacitación para asistentes sociales en estas áreas?
8. ¿Cómo ha sido el desarrollo y/o evolución de la ruta laboral? ¿Qué eventos durante su formación tiene relación con la labor que desempeña? (prácticas profesionales, seminarios

de títulos, observaciones, de trabajo de terreno, etc.) ¿Cuál o cuáles logran tener una mayor conexión con el sector de las MIPES? ¿Qué la/lo motivo a vincularse a este sector? ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose en esta área? ¿Ha participado en otros proyectos que de alguna forma estén vinculados al mundo de las MIPES?

9. ¿Qué competencias profesionales declara poseer como asistente social? ¿Cuáles se desarrollan durante la formación de pre-grado? ¿Cuáles se han desarrollado por el ejercicio de la profesión? De las mencionadas, ¿Cuáles son más relevante para trabajar con este grupo? ¿Cuáles son las más valoradas por empleador, por el equipo (multidisciplinario), colegas y/o usuarios?

### III SECCIÓN

#### REPERTORIO DE PREGUNTAS EN RELACIÓN A SU EXPERIENCIA LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE APOYO EMPRESARIAL.

1.- Dentro de la institución ¿Cuáles son las líneas programáticas dirigidas hacia el sector MIPE?, ¿Cuáles han sido los productos obtenidos respecto a la inserción laboral o creación de nuevos espacios de trabajo?

2.- ¿Consideran en el organismo sólo temas de gestión desde la perspectiva empresarial o también programas para los trabajadores de la microempresa? Si es de los trabajadores ¿qué aspectos? ¿Resultados de los programas?, Sugerencias sobre aspectos que deberían tratarse, o modificarse, ¿Considera que tratar temas que mejoren la calidad del trabajo es un asunto que puede motivar a una mayor productividad y/o valoración de éste en los trabajadores?

3.- ¿Cómo asume la institución el desarrollo del capital humano para poder potenciar y sustentar a la empresa y a sus trabajadores?

4.- ¿Cómo evaluaría el trabajo que ha realizado la institución en cuanto a mejorar la empleabilidad y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo?

5.- ¿Podría describir el trabajo intersectorial que realiza con otros organismos para implementar los programas de capacitación, cuáles son los productos, en qué medida se insertan otras material y líneas programáticas que fortalecen al empresario y a sus trabajadores? ¿Conoce de la participación dentro de los organismos colaboradores o ejecutores de proyectos profesionales del área social especialmente trabajadores sociales?

6.- En cuanto a las capacitaciones y servicios que brinda la institución ha considerado la opción, en caso de que no la tuviera, de implementar programas o acciones dirigidos a otorgar asesorías en el aspecto social a las MIPES, entendiéndose el aspecto social como abordar problemáticas del empleador y trabajador intra o extra familiar, laboral que afectase su desempeño laboral.

7.- En cuanto al programa de competencias laborales (de los empleadores y trabajadores de las MIPES) que se viene implementando, podría relatar

- a) el impacto que ha tenido en ellos,
- b) desafíos para la implementación
- c) colocación

8.- La apertura comercial abre nuevas exigencias a mercado nacional, así como al sector empresarial.

9.- Finalmente ¿existe algún tema no tratado en la entrevista que usted considere importante de tratar?

## ANEXO N° 4

PAUTA DE ENTREVISTAS A PROFESIONALES MUNICIPALIDADES Y ORGANISMOS  
ESTATALES SIN ASISTENTE SOCIAL

**I.- ANTECEDENTES GENERALES**

- 1.- Nombre de la Institución:
- 2.- Misión Institucional:
- 3.- Carrera Profesional:
- 4.- Universidad de la cual egresó:
- 5.- Programa en el cual participa:
- 6.- Coordinador o Jefe del Programa:
- 7.- Equipo de Trabajo con el que coordina:
- 8.- Perfil de los profesionales con los que trabaja:
- 9.- Funciones que Ud. desempeña:
- 10.- Actividades y/o tareas inherentes a la profesión que realiza en la institución en relación a la microempresa, por ej. Llevan catastro de microempresa, atienden sólo por demanda espontánea de la microempresa, intencionan trabajo con determinados sectores de la microempresa ¿Cuáles?

## II SECCIÓN

REPERTORIO DE PREGUNTAS EN RELACIÓN A LA EXPERIENCIA PROFESIONAL Y  
LAS MIPES.

De acuerdo a su experiencia profesional en el área ¿cómo la define?, ¿cuáles son las principales características. Cree que es exclusiva de su profesión o considera que es importante el apoyo de otros profesionales a quienes se le puede atribuir.

A su juicio ¿qué importancia posee este sector dentro del desarrollo económico y social del país?, a su juicio

¿qué cambios ha experimentado en las últimas tres décadas, en el contexto de la globalización, hacia donde deben enfocarse las instituciones, empresas y quienes habitan en el sector de las MIPES de nuestro país?, ¿qué oportunidades y/o amenazas percibe para el sector de las MIPES en la provincia y en el país?

10. En los constantes cambios en el mercado nacional, ¿De qué forma se puede compatibilizar las tradiciones y culturas de las MIPES con los avances, la tecnología y la modernidad?

11. Existen diferencias concretas con el usuario del sector MIPE, ¿Cuáles cree usted que son las necesidades de empleadores y trabajadores de las MIPES? ¿De qué manera el organismo puede aportar a satisfacer las necesidades mencionadas?

12. Como profesional que trabaja en el área empresarial, ¿existe algún elemento que los distinga de los roles y funciones tradicionales propias de su profesión?

13. ¿Cuál es la vinculación con las instituciones ligadas al mundo empresarial (que trabajan con MIPES) tanto públicas como privadas

14. Considera usted que podría existir un repertorio profesional especializado en el ámbito de las MIPES, qué elementos considera que actualmente son necesarios para desempeñarse en el trabajo con las MIPES ¿Ha accedido a algún tipo de capacitación post grado que le haya permitido profundizar en este sector? ¿Cree que es necesario que existan cursos de capacitación para desempeñarse en estas áreas?

15. ¿Qué competencias profesionales declara poseer? ¿Cuáles se desarrollan durante la formación de pre-grado? ¿Cuáles se han desarrollado por el ejercicio de la profesión? De las mencionadas, ¿Cuáles son más relevante para trabajar con este grupo? ¿Cuáles son las más valoradas por empleador, por el equipo (multidisciplinario), colegas y/o usuarios?

## III SECCIÓN

## REPERTORIO DE PREGUNTAS EN RELACIÓN A SU EXPERIENCIA LABORAL Y LAS MIPES.

- 1.- Dentro de la institución ¿Cuáles son las líneas programáticas dirigidas hacia el sector MIPE?, ¿Cuáles han sido los productos obtenidos respecto a la inserción laboral o creación de nuevos espacios de trabajo?
- 2.- ¿Consideran en el organismo sólo temas de gestión desde la perspectiva empresarial o también programas para los trabajadores de la microempresa? Si es de los trabajadores ¿qué aspectos? ¿Resultados de los programas?, Sugerencias sobre aspectos que deberían tratarse, o modificarse, ¿Considera que tratar temas que mejoren la calidad del trabajo es un asunto que puede motivar a una mayor productividad y/o valoración de éste en los trabajadores?
- 3.- ¿Cómo asume la institución el desarrollo del capital humano para poder potenciar y sustentar a la empresa y a sus trabajadores?
- 4.- ¿Cómo evaluaría el trabajo que ha realizado la institución en cuanto a mejorar la empleabilidad y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo?
- 5.- ¿Podría describir el trabajo intersectorial que realiza con otros organismos para implementar los programas de capacitación, cuáles son los productos, en qué medida se insertan otras material y líneas programáticas que fortalecen al empresario y a sus trabajadores? ¿Conoce de la participación dentro de los organismos colaboradores o ejecutores de proyectos profesionales del área social especialmente trabajadores sociales?
- 6.- En cuanto a las capacitaciones y servicios que brinda la institución ha considerado la opción, en caso de que no la tuviera, de implementar programas o acciones dirigidos a otorgar asesorías en el aspecto social a las MIPES, entendiéndose el aspecto social como abordar problemáticas del empleador y trabajador intra o extra familiar, laboral que afectase su desempeño laboral.
- 8.- La apertura comercial abre nuevas exigencias a mercado nacional, así como al sector empresarial. En este nuevo escenario cómo las instituciones de apoyo empresarial deben responder a esta necesidad en cuanto a la empleabilidad y mejoramiento de la calificación de la mano de obra.

## ANEXO 5: CARPETAS INSTITUCIONALES

### REGISTRO DE INSTITUCIONES

#### INSTITUCIONES PÚBLICAS

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN (CORFO)</b>
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), creada en 1939, es el organismo del Estado chileno encargado de promover el desarrollo productivo nacional. A través de su fecunda historia CORFO ha desempeñado un papel relevante en el desenvolvimiento económico del país. Su espíritu pionero sigue vigente y en la actualidad apoya a los emprendedores, a los empresarios en expansión, a los innovadores que requieren acceso a nueva tecnología, asistencia técnica y capital, para abrirse camino en los mercados del mundo. Con esfuerzos públicos y privados articulados, la CORFO del siglo XXI complementa la operación de los mercados a través del fomento al mejoramiento de la gestión, la asociatividad, la innovación, la formación de capital, la prospección y creación de nuevos negocios, de modo de contribuir al desarrollo equilibrado de Chile
<b>MISIÓN</b>	"Fortalecer la competitividad del sistema productivo, con esfuerzos públicos y privados articulados, complementando la operación de los mercados a través del fomento al mejoramiento de la gestión, la asociatividad, la innovación, la formación de capital, la prospección y creación de nuevos negocios, de modo de contribuir al desarrollo equilibrado de Chile. Destacando por su excelencia técnica, compromiso, perseverancia y transparencia."
<b>VISIÓN</b>	Promover el desarrollo productivo nacional
<b>OBJETIVOS</b>	Complementar el funcionamiento de las fuerzas del mercado y los instrumentos de política económica que corrigen las fallas o deficiencias los mercados, que sólo el "neoliberalismo" no reconoce, a través de incentivos y actividades de apoyo orientadas a corregir los efectos de las externalidades –positivas y negativas-, fallas de coordinación y mercados incompletos.
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	Calidad y Productividad Innovación Financiamiento Promoción de Inversiones
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

## PROGRAMAS, PROYECTOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS INSTITUCIONES

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	INSTRUMENTOS PROYECTO SERVICIO PRODUCTO	BREVE DESCRIPCION	AREA EN LA QUE SE ENMARCA
CORFO	CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD: a) Mejoramiento a la gestión empresarial:	Fomento a la Calidad	Instrumento que sirve para que las empresas puedan demostrar a sus clientes, proveedores y a su entorno en general que cumplen con estándares de gestión reconocidos nacional e internacionalmente, mediante una certificación otorgada por organismos independientes.	Apoyo financiero para sistemas o estándares de gestión ISO, BPA, Norma de Sistemas de Gestión Pyme (NCh 2909), PABCO, OHSAS y HACCP.
		Fondo de Asistencia Técnica (FAT)	Para incorporar en la empresa, a través de consultorías especializadas, técnicas de gestión que le permitan mejorar su competitividad. Para mejorar la competitividad de las empresas, generando mayor calidad y productividad, CORFO realiza consultorías especializadas en tres áreas específicas: implementación de sistemas de gestión, producción limpia y apertura en Bolsa para empresas emergentes.	Apoyo financiero para consultorías especializadas para mejorar la gestión de la empresa. Las consultorías pueden ser en áreas tales como formación empresarial, finanzas, diseño, procesos productivos, comercialización, marketing, planificación estratégica y otras.
	Programa de Apoyo a la Gestión de Empresas (PAG)			
	b) la creación y reforzamiento de alianzas empresariales			Apoyo financiero para mejorar la competitividad de la empresa.
			Es un aporte no reembolsable de CORFO que cubre parte del costo de la preparación y ejecución de un proyecto de negocio nuevo, desarrollado por grupos de al menos 5 empresas, destinado a lograr metas comunes de aumento de competitividad, tanto para el grupo como para cada empresa integrante de este Proyecto Asociativo de Fomento.	

<p>Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP)</p> <p>c) El fortalecimiento de las relaciones entre las empresas y su entorno</p>	<p>Proyectos Asociativos de Fomento (PROFO)</p>	<p>Orientado a aumentar la competitividad de las cadenas productivas y fortalecer relaciones mutuamente provechosas entre una gran empresa demandante y sus proveedoras de menor tamaño, las cuales, apropiándose de los beneficios del programa de desarrollo, logran un mercado estable y transferencia de conocimientos, en tanto la compañía demandante se asegura un abastecimiento permanente y de calidad.</p>	<p>Apoyo financiero</p>
<p>Programa Territorial Integrado (PTI)</p> <p>d) La generación de nuevos negocios en sectores con potenciales de desarrollo</p>		<p>El Programa Territorial Integrado (PTI) es el instrumento de CORFO orientado a crear desarrollo y mejorar la realidad productiva de un territorio, área o zona geográfica determinada.</p>	<p>Apoyo financiero que cubre parte del costo de un conjunto de acciones sistemáticas (consultoría, transferencia tecnológica, entrenamiento) comprendidas en un plan de desarrollo de las empresas proveedoras de una firma demandante de mayor tamaño</p>
<p>Programa de Proyectos de Preinversión :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riego</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Areas de Manejo de</li> </ul>		<p>Son programas a través de los cuales CORFO apoya a las empresas para que cuenten con una herramienta de ayuda en la toma de decisiones en materia de inversión.</p>	<p>Apoyo financiero para levantar información, a formular el diseño y realizar la ejecución de programas de fomento que contribuyan al crecimiento y mejoramiento de la gestión de las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, de una zona del país.</p>

Pesca Artesanal

Fondo de Desarrollo y Modernización de Microempresas

Para el desarrollo y la modernización de microempresas, CORFO financia actividades asociadas al fortalecimiento, relocalización y entrenamiento en el trabajo del microempresario y de los nuevos trabajadores contratados.

Apoyo financiero

Programa de Fomento al Cine y la Industria Audiovisual

El Programa promueve la ejecución de proyectos de empresas productoras y/o distribuidoras, destinados a la explotación cinematográfica, que generen una oferta de productos audiovisuales con volúmenes y calidad suficiente para los requerimientos del mercado audiovisual nacional e internacional.

INNOVACIÓN

a) Innova Chile:

- Innovación Precompetitiva y de Interés Público:

Innovación Precompetitiva (modalidad de financiamiento)

Innovación de Interés Público

Esta es una línea de financiamiento del Área de Innovación Precompetitiva e Interés Público que apoya proyectos asociados a actividades que permiten a los sectores productivos desarrollar nuevas formas de introducirse y posicionarse en los mercados. Sus resultados tienen altas externalidades sectoriales, e involucran importantes esfuerzos de investigación y desarrollo

Apoyo financiero a ejecutar un plan de negocios tendiente a fortalecer su gestión e incorporar mejores herramientas de trabajo al interior de la empresa. (experiencia piloto)

(modalidad de financiamiento)	Proyectos de Innovación Empresarial	Esta línea de financiamiento del Área de Innovación Empresarial apoya proyectos de innovación tecnológica de las empresas, ya sea en el desarrollo de tecnologías de nuevos productos, bienes o servicios y la incorporación de nuevos procesos a la producción, incluyendo modelos, prototipos y experiencias piloto.	Apoyo financiero
b) Innovación Empresarial	<p>Proyectos Empresarizables - Prospectivos</p> <p>Proyectos Innovativos Empresarizables</p>		
c) Transferencia Tecnológica	<p>Misiones Tecnológicas y Consultoría Especializada</p> <p>Pasantías tecnológicas en el extranjero</p>	<p>Esta línea de financiamiento del Área de Transferencia Tecnológica apoya la ejecución de actividades que tienen por objetivo prospectar, difundir, transferir o adecuar tecnologías de gestión o de producción a las empresas, con el propósito de contribuir a su modernización productiva.</p>	<p>Apoyo financiero a Institutos tecnológicos nacionales, públicos o privados, universidades o servicios públicos, representantes de sectores productivos o asociaciones empresariales.</p>
Programa de Apoyo a la Constitución de Centros de Transferencia Tecnológica	Apoyo a la Función de Difusión en las Entidades Tecnológicas	Cofinancia los gastos asociados a la pasantía de un profesional y/o técnico de una empresa productiva nacional en centros tecnológicos o entidades tecnológicas internacionales, de reconocido prestigio, o en empresas internacionales.	Apoyo financiero a proyectos de innovación tecnológica

d) Emprendimiento	Convocatorias especiales Capital Semilla	Esta línea de financiamiento busca fomentar el surgimiento de nuevos emprendedores mediante la asignación de recursos a la formulación y ejecución proyectos de negocios innovadores, en sus etapas de creación, puesta en marcha y despegue.	Apoyo financiero para la definición y formulación de proyectos de negocios innovadores
<b>ÁREAS TRANSVERSALES DE INNOVA:</b>			
Área de Biotecnología			
Área de Industria Alimentaria			
Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Creación de Incubadoras de Negocios Fortalecimiento de Incubadoras de Negocios	Esta línea de financiamiento del Área de Emprendimiento apoya estudios de reinversión destinados a introducir, a escala comercial o industrial, innovaciones tecnológicas a nivel de productos, de procesos u organizacional; o la materialización de proyectos con alto contenido innovativo, capaces de generar impactos económicos significativos a nivel nacional o regional.	Apoyo financiero para evaluar cualitativa y cuantitativamente las ventajas y desventajas de realizar inversiones específicas, y asignar recursos para ello, ya sea propios o provenientes de fuentes externas de financiamiento.
<b>FINANCIAMIENTO</b>			
a) Financiamiento para empresas pequeñas y medianas:	Productos y Resultados Tecnológicos Empresarizables Estudios de Preinversión para Escalamiento Productivo en Proyectos de Innovación		

Crédito CORFO Inversión	Crédito orientado a financiar a largo plazo inversiones requeridas por las empresas productoras de bienes y servicios para el desarrollo de sus actividades. El financiamiento, en la forma de créditos y operaciones de leasing, es otorgado por los bancos comerciales, con recursos de CORFO y del Banco Interamericano de Desarrollo, BID.	Apoyo financiero para Inversiones en maquinarias y equipos, la ejecución de construcciones, instalaciones y obras civiles, plantaciones (excepto cultivos anuales), ganado (excepto el de engorda) y servicios de ingeniería y montaje, incluyendo capital de trabajo asociado a dichas inversiones. También financia inversiones en maquinarias, equipos, construcciones, instalaciones y obras civiles, de hasta 365 días de antigüedad, mediante operaciones de leaseback.
Crédito CORFO Inversión Medioambiente	Para financiar a largo plazo, mediante créditos bancarios y operaciones de leasing, las inversiones que realicen medianas y pequeñas empresas destinadas a producir más limpio y a cumplir la normativa medioambiental. Esta línea es financiada con recursos de CORFO y de Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) de Alemania.	Para financiar el capital de trabajo requerido para la puesta en operación del proyecto.
Crédito CORFO Inversión Regiones	Para financiar a largo plazo créditos y operaciones de leasing que los bancos otorguen a pequeñas y medianas empresas ubicadas en Chile, en regiones distintas a la Región Metropolitana, a objeto de apoyar la descentralización del país y el desarrollo productivo regional. Esta línea es financiada con recursos de CORFO y de Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) de Alemania.	Apoyo financiero para financiar inversiones de pequeñas y medianas empresas que desarrollen sus actividades productivas en regiones diferentes a la Región Metropolitana.

<p>Crédito orientado a financiar a largo plazo inversiones requeridas por las empresas productoras de bienes y servicios para el desarrollo de sus actividades. El financiamiento, en la forma de créditos y operaciones de leasing, es otorgado por los bancos comerciales, con recursos de CORFO y del Banco Interamericano de Desarrollo, BID.</p>	<p>Apoyo financiero para Inversiones en maquinarias y equipos, la ejecución de construcciones, instalaciones y obras civiles, plantaciones (excepto cultivos anuales), ganado (excepto el de engorda) y servicios de ingeniería y montaje, incluyendo capital de trabajo asociado a dichas inversiones. También financia inversiones en maquinarias, equipos, construcciones, instalaciones y obras civiles, de hasta 365 días de antigüedad, mediante operaciones de <i>leaseback</i>.</p>
<p>Crédito CORFO Inversión</p>	
<p>Para financiar a largo plazo, mediante créditos bancarios y operaciones de leasing, las inversiones que realicen medianas y pequeñas empresas destinadas a producir más limpio y a cumplir la normativa medioambiental. Esta línea es financiada con recursos de CORFO y de Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) de Alemania.</p>	<p>Para financiar el capital de trabajo requerido para la puesta en operación del proyecto.</p>
<p>Crédito CORFO Inversión Medioambiente</p>	
<p>Para financiar a largo plazo créditos y operaciones de leasing que los bancos otorguen a pequeñas y medianas empresas ubicadas en Chile, en regiones distintas a la Región Metropolitana, a objeto de apoyar la descentralización del país y el desarrollo productivo regional. Esta línea es financiada con recursos de CORFO y de Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) de Alemania.</p>	<p>Apoyo financiero para financiar inversiones de pequeñas y medianas empresas que desarrollen sus actividades productivas en regiones diferentes a la Región Metropolitana.</p>
<p>Crédito CORFO Inversión Regiones</p>	

<p>Otros sistemas de financiamiento:</p>	<p>Financia el arrendamiento con opción de compra de equipos, maquinarias y bienes de capital nuevos. Se incluyen los servicios anexos para su instalación y montaje, así como también de construcciones y obras civiles destinadas a los fines productivos de medianas y pequeñas empresas.</p>	<p>Apoyo financiero Es una cobertura de riesgo de no pago</p>
<p>Leasing Pyme</p>	<p>Para facilitar el acceso a capital de trabajo de pequeñas y medianas empresas, las cuales obtienen liquidez por medio de la venta o cesión de sus cuentas por cobrar a firmas especializadas en este tipo de negocio (empresas de factoring). CORFO otorga los recursos a las empresas de factoring bancarias y no bancarias en determinadas condiciones de tasa de interés, para que realicen estas operaciones, estableciéndose la relación comercial exclusivamente entre dichas empresas y el cliente Pyme.</p>	<p>Apoyo financiero Es una subvención que cofinancia el 50% del costo de la prima del seguro que tome el agricultor, más UF 1,5 por póliza.</p>
<p>Financiamiento de capital de trabajo vía Factoring</p>	<p>Facilita el financiamiento de proyectos de inversión de pequeñas y medianas empresas en el sistema financiero.</p>	<p>Apoyo financiero en forma de crédito</p>
<p>Cobertura de Proyectos de Inversión (Sucoinversión)</p>	<p>Facilita a los agricultores la contratación de un seguro con compañías aseguradoras que los cubra de los riesgos climáticos que afectan su producción, tales como sequía agrícola, helada, lluvia excesiva o extemporánea, viento perjudicial, nieve y granizo. Es un programa del Ministerio de Agricultura, operado a través de CORFO por el Comité de Seguro Agrícola (COMSA).</p> <p>Para financiar inversiones y capital de trabajo de pequeños empresarios, micro y pequeñas empresas. CORFO otorga los recursos a instituciones financieras no bancarias, para que realicen las operaciones de créditos,</p>	<p>Apoyo financiero Es un financiamiento CORFO de largo plazo, canalizado a través de Fondos de Inversión regidos por la ley N° 18.815, para que éstos aporten capital en empresas o proyectos que presenten gran potencial de crecimiento y de rentabilidad.</p>

estableciéndose la relación comercial exclusivamente entre esas instituciones y los pequeños empresarios, micro o pequeñas empresas beneficiarias.

Para financiar a empresas con alto potencial de crecimiento y que aún no tienen presencia en bolsa, mediante el otorgamiento de préstamos o aportes de capital a través de Fondos de Inversión. CORFO entrega los recursos a los Fondos de Inversión para que éstos realicen los aportes de capital o préstamos en empresas, estableciéndose la relación comercial exclusivamente entre dichos Fondos y la empresa beneficiaria.

Subvención a la Prima de Seguro Agrícola

b) Financiamiento para microcrédito:

Microcrédito vía cooperativas y otros intermediarios alternativos a la banca

c) Capital de riesgo a través de Fondos de Inversión

Capital de Riesgo para Pymes en Expansión:

Capital de Riesgo

**INVERSIÓN**

TodoChile, Programa de Promoción y Atracción de Inversión a Regiones

HighTech Chile , Programa de Atracción de Inversiones de Alta Tecnología

INSTITUCIÓN	SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)
<p><b>REFERENCIA HISTÓRICA</b></p>	<p>El Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, Institución filial de la CORFO creada en 1952, tiene por misión promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento de competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer la capacidad de gestión de sus empresarios. Los Gobiernos de la Concertación han impulsado importantes iniciativas focalizadas en este sector y se ha tornado cada vez más evidente la importancia de la micro y pequeña empresa, para el desarrollo del país.</p>
<p><b>MISIÓN</b></p>	<p>Promover y apoyar las iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios</p>
<p><b>VISIÓN</b></p>	<p>Mejorar las condiciones de entorno de las micro y pequeñas empresas</p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>	<p>Contribuir a mejorar la eficiencia y eficacia de la política de fomento productivo, en el ámbito nacional y local, a través del fortalecimiento de la red de fomento y el desarrollo de alianzas público - privadas donde se gestionen acuerdos y se articulen recursos y acciones en torno a objetivos de desarrollo vinculados a la micro y pequeña empresa. Mejorar condiciones de entorno, relativas al ambiente económico, social, normativo e institucional en el que se crean y desarrollan las micro y pequeñas empresas, a través del diseño e implementación de programas e instrumentos de fomento en este ámbito, que incidan positivamente en la competitividad del sector. Mejorar la capacidad de gestión de las micro y pequeñas empresas, a través del diseño e implementación de instrumentos de fomento de acción directa, de carácter asociativo; promoviendo la innovación, la capacidad de emprendimiento, y la calidad de los procesos de desarrollo de mercados, de comercialización, de producción y administrativos en las empresas. Potenciar los resultados de la acción de fomento productivo dirigido a las micro y pequeñas empresas, a través de la focalización del trabajo en sistemas de intervención sectoriales territoriales, definidos en coherencia con las prioridades y estrategias de desarrollo de las regiones y vinculados a oportunidades de desarrollo para el sector.</p>
<p><b>ÁREAS DE TRABAJO</b></p>	<p>Entorno de las Pequeñas Empresas La Asociatividad y el Mejoramiento de la Competitividad La Asistencia Técnica y la Capacitación El Desarrollo de Mercados para las Pequeñas Empresas El Desarrollo de la Organización y de las Personas</p>
<p><b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b></p>	

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	INSTRUMENTOS PROYECTO SERVICIO PRODUCTO	BREVE DESCRIPCION	AREA EN LA QUE SE ENMARCA
SERCOTEC	PROGRAMAS DE APOYO DIRECTO A LOS EMPRESARIOS: 1.- Programa microempresas	1.1) Proyectos Asociativos	Es un conjunto de actividades coordinadas integrado por a lo menos 5 empresas productoras de bienes o servicios. Para lograr el objetivo final de aumentar su competitividad. Los objetivos de estos proyectos: la incorporación de nuevas técnicas de gestión empresarial, incorporación de nuevas tecnologías a sus procesos productivos y la comercialización conjunta.	Elevar la competitividad y capacidad de gestión de las empresas, con ventas individuales netas de hasta 2.400 UF al año  Apoyo financiero a empresas con ventas anuales hasta 2400 UF  Apoyo financiero
		1.2) Acciones colectivas	Para grupos de a lo menos 5 empresas. Cumplir un propósito específico común, como por ejemplo, mejorar la calidad de sus productos o servicios, el diseño de nuevos productos, el desarrollo y diversificación de mercados, la participación en ferias y exposiciones, etc. La duración máxima de una acción colectiva es de un año y las empresas no necesitan constituirse en una sociedad formal.	Elevar la competitividad y la capacidad de gestión de grupos de empresas
	2 Programa Pequeña Empresa	2.1) Proyectos de Fomento (PROFO)	Para mejorar la competitividad de un grupo de empresas que estén dispuestas a comprometerse en la materialización de un proyecto compartido, que les permita resolver problemas de gestión y	Apoyo financiero destinado a lograr metas comunes al grupo y a cada empresa que potencien su competitividad.

<p>comercialización que, por su naturaleza o magnitud, puede abordarse mejor en forma conjunta.</p>	<p>2.2) Asistencia Técnica (FAT)</p>	<p>Para mejorar la competitividad a través de la incorporación de consultorías especializadas, nuevas técnicas de gestión a la operación de las empresas o nuevas tecnologías a sus procesos productivos.</p>	<p>Apoyo financiero para asesorías especializadas</p>
<p>2.3) Programa de desarrollo de proveedores</p>	<p>Empresas con ventas netas anuales superiores a 100.000 UF, que deseen consolidar una red de al menos 10 empresas proveedoras del sector no agrícola y 20 del sector agrícola de menor tamaño, productivas o de servicios, con ventas netas anuales entre 2.400 UF y 100.000 UF.</p>	<p>Apoyo financiero para proyectos orientados a establecer entre las empresas relaciones comerciales de largo plazo que tengan como propósito incrementar y ampliar sus áreas y volúmenes de negocios, como externalización productiva, desarrollo de nuevos proveedores fortalecimiento de los actuales.</p>	<p>Apoyo financiero</p>
<p><b>PROGRAMAS DE ORIENTACION AL ENTORNO</b></p> <p>1.- Programa de Pre-Inversión</p>	<p>Consiste en la contratación de estudios, catastros, diagnósticos o en la realización de talleres y mesas de concertación de actores involucrados en el desarrollo de las MYPE, orientados a una planificación estratégica integral de la acción, en coherencia con las estrategias de desarrollo regional y los planes de desarrollo local.</p>	<p>Apoyo financiero</p>	<p>Apoyo financiero</p>

<p>2.- Programa de municipio:  a) Fortalecimiento y creación de Unidades de Fomento Productivo al interior del municipio.  b) Simplificación de trámites</p>	<p>Está destinado, por una parte, a generar las capacidades en materia de fomento productivo al interior de los municipios con el objeto de hacerlos participar activamente en la red de fomento; y por otra, llevar a cabo un programa de simplificación de trámites como elemento de ayuda a las micro y pequeñas empresas mejorando su entorno. Los objetivos que pretende alcanzar este programa son, entre otros:  Crear condiciones de entorno favorables, a nivel de los territorios, para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, a través de un trabajo conjunto con los municipios.  Mejorar el impacto del fomento productivo en cada comuna, relacionando distintos programas y actividades e integrando a las micro y pequeñas empresas en los programas de desarrollo comunal.</p>	<p>Apoyo a la Gestión Municipal</p>
<p>3.- Programa de Fortalecimiento y Creación de Organizaciones Gremiales</p>	<p>Consiste en el desarrollo de proyectos destinados a fortalecer las asociaciones gremiales de la MIPE existentes y apoyar la creación de otras nuevas. Entre las ventajas que puede entregar:  Acceder a los servicios que les puede proporcionar la organización. Por ejemplo, servicios de información, de bienestar, de compras y ventas en conjunto, etc.  Enfrentar mejor la competencia externa y la de empresas de mayor tamaño y establecer relaciones comerciales con ellas a través de la organización gremial.  Acceder, con el patrocinio o la gestión de la organización, a los beneficios que el sistema de fomento productivo ofrece a las empresas de menor tamaño.  Presentar peticiones, reclamos, sugerencias, etc., a las autoridades que corresponda.  Gestionar acceso a sistemas previsionales y de crédito.</p>	<p>Apoyo a la Gestión Gremial</p>

4.- Programa de Infocentros	<p>Tiene como finalidad masificar el acceso de las micro y pequeñas empresas a Internet y a las nuevas tecnologías de información y comunicación, a través de la instalación e implementación de Infocentros de Fomento para la MIPE.</p>	Apoyo al acceso tecnológico
5.- Programa RedSercootec	<p>Es un nuevo portal para empresarios creado por SERCOOTEC, que tiene como misión apoyar las iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas. A través de <a href="http://www.redsercootec.cl">www.redsercootec.cl</a>, se pone a disposición de los usuarios, información, herramientas y servicios.</p>	<p>Apoyo al acceso tecnológico          Apoyo a la gestión empresarial          Apoyo financiero</p>
6.- Programa de Acceso al Financiamiento	<p>El programa tiene como objetivo incentivar a los bancos y otras instituciones financieras para otorgar créditos a microempresas. Sin historial bancario.          Este incentivo consiste en el pago de un subsidio directo a tales instituciones por cada crédito aprobado y desembolsado. Los recursos son otorgados por los bancos, quienes asumen el riesgo de cada operación.</p>	

<b>FONDO SOLIDARIO DE INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS)</b>	
<b>INSTITUCIÓN</b>	
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	<p>El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es financiar en todo o parte planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social, los que deberán coordinarse con los que realicen otras reparticiones del Estado, en especial con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional.</p> <p>El FOSIS está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, con quien se relacionará por intermedio del Ministerio de Planificación y Cooperación..</p> <p>El FOSIS financia -en todo o en parte- planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo que contribuyen a la superación de la pobreza en el país. Estas acciones deben resolver problemas de ingresos, mejorar la calidad de vida y/o ayudar al fortalecimiento de las capacidades y destrezas de las personas más necesitadas de comunas y territorios focalizados por su alto grado de concentración de pobreza y/u otros índices de exclusión social.</p>
<b>MISIÓN</b>	"Participar en el esfuerzo del país para superar la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo, complementarias a las que abordan otros servicios y ministerios."
<b>VISIÓN</b>	Superación de la Pobreza
<b>OBJETIVOS</b>	Financiar en todo o parte planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social, los que deberán coordinarse con los que realicen otras reparticiones del Estado, en especial con el Fondo Nacional de Desarrollo Regional.
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	<p>FOSIS no ejecuta directamente sus programas, sino adjudica la realización de ellos a entidades públicas y privadas, a través de convenios o concursos públicos que se llevan a cabo a nivel local, regional y nacional.</p> <p>Con todo, el FOSIS también privilegia la acción conjunta y la coordinación con otras instituciones públicas y privadas, a fin de que su acción sea complementaria a la de otros actores y se produzca sinergia como resultado de su intervención.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	INSTRUMENTOS PROYECTO SERVICIOS PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN	AREA EN LA CUAL SE ENMARCA
FOSIS	1.- Apoyo a la Microempresa		Busca aumentar los ingresos de los beneficiarios desarrollando capacidades en el ámbito productivo y comercial, mejorando las condiciones de productividad y las técnicas de comercialización de los microempresarios, con el objetivo de generar ingresos económicos suficientes para satisfacer las necesidades básicas del grupo familiar	Capacitación Gestión Mejorar la calidad de vida
	2.- Apoyo a la microempresa para familias Puentes		Busca aumentar el ingreso de familias puentes a través del desarrollo de microemprendimientos	Mejorar la calidad de vida
		3.- Servicio Apoyo Integral para el Empleo	Inserción laboral, de manera dependiente o independiente a personas cesantes, inscritas en las Oficinas de Colocaciones y Empleo de las comunas focalizadas para este tipo de inversión. El programa, en su modalidad independiente, ofrece cursos de gestión empresarias, con el objeto de generar capacidades de carácter emprendedor, generación de planes de negocios y financiamientos de iniciativas productivas	Capacitación Mejorar la calidad de vida

INSTITUCIÓN	SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO, SENCE
<p><b>Descripción</b></p>	<p>El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo es un organismo técnico del Estado descentralizado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo. Su misión es contribuir al incremento de la productividad nacional, impulsando la capacitación ocupacional, tanto en las empresas, como también en las personas de menores ingresos del país. Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal, y de una acción subsidiaria, por medio de un programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos</p>
<p><b>Programas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa Nacional de Becas</li> <li>▪ Becas Ordinarias</li> <li>▪ Becas Individuales</li> <li>▪ Sector Pesquero Artesanal</li> <li>▪ Capacitación Discapacitados</li> <li>▪ Programa Portuarios</li> <li>▪ Programa Proempleo</li> <li>▪ Programa Mype – Foncap</li> <li>▪ Programa Chile Califica</li> <li>▪ Franquicia Tributaria</li> <li>▪ Programa Aprendices</li> <li>▪ Convenio Armada-Conscriptos</li> <li>▪ Convenio Sename</li> <li>▪ Convenio Gendarmería</li> </ul>

**Instituto de Desarrollo Agropecuario  
INDAP**

**Líneas de acción:**

- A. ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE CRÉDITOS.
- B. NORMALIZACIÓN Y COBRANZA
- C. ARTICULACIÓN FINANCIERA

**Misión**

*Promover condiciones, generar capacidades y apoyar con acciones de fomento, el desarrollo productivo sustentable de la agricultura familiar campesina y sus organizaciones.*

**HISTORIA**

El Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, fue creado en noviembre de 1962 y tiene como principal objetivo fomentar y potenciar el desarrollo de la pequeña agricultura. Es un organismo público descentralizado, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y controlar obligaciones, bajo la super vigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Agricultura.

El actual gobierno del Presidente Ricardo Lagos se ha impuesto como uno de sus principales objetivos potenciar, reactivar y desarrollar la contratación de la mano de obra en nuestro país. Por esta razón, el Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, se ha sumado a esta importante tarea, logrando de esta forma la modernización y consolidación de los distintos sectores que integran un nuevo mundo rural.

Es así, como se cuenta con treinta y dos instrumentos de trabajo que nos permiten estar en riego, en la recuperación de suelos degradados, con una Red de Turismo Rural por todo Chile, con programas especiales para los jóvenes, capacitación para la mujer campesina y la entrega de créditos y subsidios. Todo ello ha logrado generar anualmente 350.000 puestos de trabajos permanentes, entregándoles verdaderas oportunidades de crecimiento y dignidad a los miles de chilenos que componen la agricultura familiar campesina.

INDAP está presente en todas las regiones del país, a través de sus 13 Direcciones Regionales, ciento once agencias de áreas, oficinas de sector y diez oficinas móviles. Tanto el director nacional, Ricardo Hatabí, como todo los profesionales, técnicos y funcionarios especializados trabajan día a día para cumplir la misión que nos ha encomendado el Gobierno: "promover el desarrollo de la agricultura familiar campesina".

### ARTICULACIÓN FINANCIERA

Indap ha definido como uno de sus objetivos estratégicos 2001-2006 el lograr proporcionar, articular y gestionar un sistema de financiamiento amplio y expedito para la Agricultura Familiar Campesina. Para el logro de este objetivo, Indap a contar del año 2003, fue autorizado para adquirir Bonos Subordinados de Instituciones Financieras que con estos recursos financien préstamos a pequeños productores agrícolas y se comprometan a desarrollar plataformas especializadas agrícolas. También podrá licitar entre Instituciones Financieras, incluido el Banco del Estado de Chile, la administración delegada de recursos, con la finalidad de otorgar préstamos a pequeños productores agrícolas y se comprometan a desarrollar plataformas especializadas agrícolas.

Los nuevos Instrumentos, buscan complementar las acciones realizadas durante el año 2002 a través de las licitaciones del Bono de Articulación Financiera (B.A.F) y de las nuevas alianzas realizada con Instituciones Privadas y Públicas.

El Bono de Articulación Financiera, es una bonificación que se entrega directamente a la institución financiera por haber aprobado y entregado un crédito a un pequeño productor agrícola. Esta Bonificación, busca disminuir los mayores costos operativos relacionados con la evaluación del crédito agrícola.

Durante el año 2002 se licitaron aproximadamente 211 millones de pesos en subsidio, a un valor promedio de \$65.000, lo que equivale a realizar 3.246 operaciones de crédito por un monto promedio cada una de 50 U.F. lo que resulta un monto total en crédito otorgado por intermediarios financieros de 2.658 millones de pesos. En la actualidad, Indap ha firmado convenios de participación con 18 intermediarios financieros, entre los cuales hay 3 Bancos, 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito, 6 Fundaciones y 2 sociedades proveedoras de insumos agrícolas.

Con el objetivo de concretar alianzas estratégicas, Indap se ha incorporado a distintas instancias tales como:

- Comité de diseño de instrumentos financieros, conformado por Corfo, Hacienda, Economía, Sence, Sercotec, Banco Estado.
- Por otro lado, con el afán de buscar nuevos socios que nos acompañen en el financiamiento a los pequeños productores agrícolas nos hemos incorporados a:
  - La Red para el Desarrollo de las Microfinanzas en Chile, instancia conformada por 17 instituciones privadas y públicas dedicadas al microcrédito.
  - Se formó un Comité Técnico de Trabajo, instancia en la cual participa la Federación Chile de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 4 Cooperativas con importancia económica, que actualmente financian a pequeños productores agrícolas y cuyo objetivo es diseñar y desarrollar propuestas de nuevos instrumentos que faciliten el acceso al crédito por parte del agricultor

### ALIANZAS INDAP

#### INDAP-PRODEMU:

El objetivo de este acuerdo es articular y coordinar una estrategia para habilitar a mujeres rurales de localidades pobres en la ejecución de roles productivos en los ámbitos silvoagropecuario, artesanía tradicional y turismo rural, con esto se pretende que las mujeres generen ingresos estables como resultado de su trabajo productivo por cuenta propia. Este convenio está presente en todas las regiones del país, exceptuando la II y XII regiones. Durante este año participan 310 grupos y 3.157

#### INDAP-CONADI:

Desde 1999 ambas instituciones se encuentran trabajando conjuntamente en apoyo a los grupos indígenas. Es así como durante estos años han apoyado la realización de los estudios de proyectos de los concursos Vía Ley de Riego para estos sectores, financiaron concursos especiales de proyectos productivos y concursos de pequeñas obras de riego para estos sectores. Asimismo, en la ejecución del Programa de Desarrollo Integral de Pueblos Indígenas, que se inició este año, INDAP y CONADI trabajan coordinadamente en las áreas indígenas en que opera dicho programa.

mujeres en el país.

**INDAP- Instituciones Crediticias:**

INDAP estableció convenios con Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito y otras Instituciones Financieras para que otorguen créditos a los pequeños agricultores. Actualmente, existe un convenio vigente con el Banco del Estado (todo el país, excepto II, IX y XII Regiones), Banco del Desarrollo (IV a IX Regiones y Región Metropolitana), Detacoop (IV, VI y X Regiones y Región Metropolitana.) Este consiste en bonificar a través de un subsidio (BAF) parte del costo de transacción en que incurre la institución financiera cuando otorga un crédito, y un bono para compensar los gastos de formalización del crédito en que incurre el pequeño agricultor. Estos subsidios se licitan nacional y centralmente en Santiago.

**INDAP- Banco del Estado:**

Existe un convenio adicional con el BECH que involucra el traspaso de recursos financieros. Se trata de la libreta Sello Verde del BECH con la cual a través de un ahorro previo del agricultor el Banco le entrega un crédito de libre disponibilidad sobre la base de la garantía del ahorro previo.

**Convenio INDAP PROCHILE**

Con el objetivo de generar las condiciones que permitan incorporar a empresas campesina al proceso exportador de manera rentable y sostenible, se constituyó un importante convenio entre INDAP y ProChile denominado "Agricultura Campesino y Exportaciones". La iniciativa, implicará que el Gobierno realice una inversión de 1.500 millones de pesos, en Concursos de Promoción de Exportaciones 2002, diseñado especialmente para potenciar, mejorar e integrar decidida y ampliamente los niveles de competitividad de la Agricultura Familiar Campesina en los mercados internacionales.

El concurso permitirá que las empresas, agrupadas o individualmente, postulen para participar del Programa de Internacionalización de la Agricultura Familiar Campesina. Además permitirá que aquellas estén capacitadas para presentar estrategias específicas para iniciar o consolidar exportaciones, presenten programas de promoción de exportaciones en tres líneas específicas: prospección, penetración y permanencia en los mercados.

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Misión:** Desarrollar y administrar un sistema de financiamiento para la Agricultura Familiar Campesina a través del otorgamiento de créditos directos e intermediados por terceros. El servicio de financiamiento del INDAP se inserta en los criterios del fomento productivo. Se entrega a usuarios que estén dispuestos a compartir con aportes propios el riesgo asociado a sus proyectos. Como el fomento productivo busca obtener impactos, se espera que en un momento del desarrollo de sus proyectos, los clientes puedan integrarse a otras fuentes de financiamiento, lo cual también permitiría ampliar la oferta financiera del INDAP a quienes hoy no tienen acceso a ese tipo de instrumentos.

**Directo:** es el sistema regular, que consta de créditos de corto y largo plazo

**Servicios de Crédito de Corto Plazo:** Son créditos con plazo de hasta un año, destinados a financiar fundamentalmente le capital de trabajo requerido para desarrollar actividades económicas, cuya capacidad de generación de recursos permita el pago total de la

**CRÉDITO DE CORTO PLAZO INDIVIDUAL**

**DESTINATARIOS**

Pequeños productores agrícolas y pequeñas productoras agrícolas o campesinos y campesinas.

**MONTO QUE CUBRE:**

obligación dentro del plazo antes indicado. También se puede financiar activo fijo, siempre y cuando la capacidad de generación de recursos de la inversión financiada permita cancelar el crédito en el plazo otorgado. Los clientes, pueden ser pequeños productores individuales que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley Orgánicas de INDAP, o sus organizaciones (Cooperativas, Sociedades Anónimas, Sociedades de Responsabilidades Limitadas, Comunidades y otras organizaciones que cumplan con los requisitos requeridos

Hasta 200 U.F., según capacidad de endeudamiento.

**PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO**

El plazo máximo para el servicio de la deuda no podrá superar el año. La modalidad de pago podrá ser establecida en una solo cuota anual, o en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, u otras, de acuerdo a los flujos de caja del cliente

**POSTULACIONES**

Los interesados pueden postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que estan a lo largo del país.

**CUALES SON LOS REQUISITOS PARA POSTULAR**

- Acreditar la calidad de cliente o cliente de INDAP.
- No debe tener deudas morosas con INDAP.
- Estar en condición de otorgar las garantías requeridas.

**QUE DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EL POSTULANTE:**

- La solicitud de crédito.
- Cédula de Identidad.
  - Los documentos legales que acrediten la tenencia del predio o explotación
  - Los antecedentes adicionales que solicite INDAP para una mejor evaluación.

**CRÉDITOS DE CORTO PLAZO A EMPRESAS:**

**DESTINATARIOS**

Organizaciones que califican como clientes de INDAP.

**PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO**

El plazo máximo para el servicio de la deuda no podrá superar el año. La modalidad de pago podrá ser establecida en una solo cuota anual, o en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, u otras, de acuerdo a los flujos de caja del cliente.

**PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO**

El plazo máximo para el servicio de la deuda no podrá superar el año. La modalidad de pago podrá ser establecida en una solo cuota anual, o en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, u otras, de acuerdo a los flujos de caja del cliente.

	<p><b>DÓNDE SE DEBE POSTULAR:</b> Los interesados podrán postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que están a lo largo del país.</p> <p><b>CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA POSTULAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar la calidad de cliente de INDAP.</li> <li>• Acreditar su existencia legal.</li> <li>• No debe tener deudas morosas con INDAP</li> <li>• Los directivos de la Organización, no deben tener deudas morosas con INDAP.</li> <li>• Estar en condición de otorgar las garantías requeridas.</li> </ul> <p><b>QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR AL POSTULAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud de crédito.</li> <li>• Rol Único Tributario (RUT).</li> <li>• Los documentos que certifiquen su existencia legal y vigencia, emitidos por la autoridad competente.</li> </ul>
<p><b>A. CRÉDITOS DE LARGO PLAZO INDIVIDUAL:</b></p> <p><b>Servicios de Crédito de Largo Plazo:</b> Son créditos cuya capacidad de generación de recursos para pagar la obligación requiere de un plazo superior a un año, con un máximo de 10 años, incluido el periodo de gracia que pudiere haberse establecido en el estudio del flujo de caja proyectado. Estos créditos están destinados a financiar fundamentalmente inversiones en activos fijos, incluido el capital de trabajo determinado en el respectivo proyecto. También financian el capital de trabajo de actividades cuya capacidad de generación de recursos no permite el pago total del crédito en el plazo de un año.</p>	<p><b>DESTINATARIOS:</b> Pequeños productores agrícolas y pequeñas productoras agrícolas o campesinos y campesinas.</p> <p><b>MONTO QUE CUBRE ESTE SERVICIO:</b> Hasta 500 U.F., según capacidad de endeudamiento del cliente.</p> <p><b>PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO</b> El plazo para el servicio de la deuda debe ser mayor a un año, con un máximo de hasta 10 años, incluido el plazo de gracia que pudiere haberse establecido en el estudio del flujo de caja proyectado. La modalidad de pago podrá ser establecida en cuotas anuales, trimestrales, semestrales, u otras, de acuerdo a los flujos de caja del cliente.</p> <p><b>DÓNDE DEBE POSTULAR:</b> Los interesados pueden postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que están a lo largo del país</p> <p><b>QUE DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EL POSTULANTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud de crédito y proyecto de inversión.</li> <li>• Cédula de Identidad.</li> <li>• Los documentos legales que acrediten la tenencia del predio o</li> </ul>



	<p>explotación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los antecedentes adicionales que solicite INDAP para una mejor evaluación.</li> </ul> <p><b>CUALES SON LOS COSTOS PARA EL USUARIO Y QUE PUEDEN SER INCORPORADOS AL PRÉSTAMO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de Prima del Seguro Agrícola, cuando corresponde</li> <li>• Pago de Prima del seguro de desgravamen</li> <li>• Pago Prima de seguro para resguardar los bienes entregados en garantía, cuando lo requiera INDAP.</li> <li>• Pago de impuestos ley de timbres y estampillas</li> <li>• Pago de Gastos Notariales</li> <li>• Otros pagos que solicite INDAP.</li> </ul> <p><b>CUAL ES EL COSTO DEL PRESTAMO</b> Reajustes e intereses del crédito, acumulados a la fecha de pago</p>
<p><b>B. CRÉDITOS DE LARGO PLAZO A ORGANIZACIONES:</b></p>	<p><b>DESTINATARIOS:</b> Las organizaciones que califican como clientes de INDAP.</p> <p><b>MONTO QUE CUBRE ESTE SERVICIO:</b> Hasta 3.000 U.F., según capacidad de endeudamiento.</p> <p><b>PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO</b> El plazo para el servicio de la deuda debe ser mayor a un año, con un máximo de hasta 10 años, incluido el plazo de gracia que pudiere haberse establecido en el estudio del flujo de caja proyectado. La modalidad de pago podrá ser establecida en cuotas anuales, trimestrales, semestrales, u otras, de acuerdo a los flujos de caja del cliente.</p> <p><b>DÓNDE DEBE POSTULAR:</b> Los interesados pueden postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que están a lo largo del país.</p> <p><b>CUALES SON LOS REQUISITOS PARA POSTULAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar la calidad de cliente de INDAP.</li> <li>• Acreditar su existencia legal.</li> <li>• No debe tener deudas morosas con INDAP.</li> <li>• Los directivos de la Organización, no deben tener deudas morosas con INDAP</li> </ul>

	<p>Estar en condición de otorgar las garantías requeridas.</p> <p>QUE DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EL POSTULANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud de crédito y proyecto de inversión</li> <li>• Rol Único Tributario (RUT).</li> <li>• Los documentos que certifiquen su existencia legal y vigencia, emitidos por la autoridad competente</li> <li>• Copia de los tres últimos balances con sus correspondientes estados de resultados. Las empresas nuevas pueden presentar los balances y estados de resultados disponibles</li> <li>• Presentar todas las declaraciones de IVA mensual del año anterior y las declaraciones efectuadas durante el año que solicita el crédito. Las empresas nuevas pueden presentar las declaraciones de IVA disponibles</li> <li>• La autorización de todos los socios que participen en el proyecto, para solicitar un crédito</li> <li>• Los antecedentes adicionales que solicite INDAP para una mejor evaluación.</li> </ul>		<p>CUALES SON LOS COSTOS PARA EL USUARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de Prima del Seguro Agrícola, cuando corresponda.</li> <li>• Pago de impuestos ley de timbres y estampillas</li> <li>• Pago de Gastos Notariales</li> <li>• Otros pagos que solicite INDAP.</li> </ul>	<p>CUAL ES EL COSTO DEL PRESTAMO: Reajustes e intereses del crédito, acumulados a la fecha de pago</p>	<p>Posibilitar el acceso de los pequeños productores a fuentes alternativas de financiamiento. Para ello, INDAP pone a disposición de Instituciones Financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito, el Bono de Articulación Financiera (BAF), el cual bonifica parcialmente los costos de transacción en que incurrirán estas Instituciones al otorgar un crédito, y los costos de formalización de los créditos otorgados por estas Instituciones a los pequeños productores.</p>	<p>Cubre los costos para acceder al crédito de una Institución Financiera. El monto del Bono se divide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cubrir Bono de Transacción: Consiste en una cantidad de \$</li> </ul>
<p><b>Indirecto:</b> incentiva a Instituciones Financieras privadas a financiar las necesidades del sector rural que Indap no satisface por razones presupuestarias. Incluye las siguientes modalidades:</p>				<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <p><b>Bono de Articulación Financiera. Lo recibe el Intermediario financiero por otorgar un crédito a un cliente potencial de Indap. Cubre los mayores costos en que incurre la Institución Financiera por evaluación y análisis de un crédito agrícola.</b></p>		<p>CUÁNTO CUBRE EL BONO:</p>

<p>50.000 y \$ 60.000 por productor según la institución financiera que otorgue el crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cubrir Costos de Formalización: 1,0 UF por productor que cubre parcialmente los gastos notariales, obtención de certificados de dominio vigente, entre otros gastos</li> </ul>	
<p><b>QUIÉNES PUEDEN POSTULAR:</b></p> <p>Los pequeños productores y campesinos que reúnan los requisitos para ser sujetos de crédito de INDAP y que cumplan las exigencias de las Instituciones Financieras.</p>	
<p><b>QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR AL POSTULAR:</b></p> <p>Para acceder a este servicio INDAP no solicita ningún tipo de documentación.</p>	
<p><b>Fondo de Administración Delegada: Licitación de recursos entre bancos y otras instituciones financieras, para que éstas los administren.</b></p>	
<p><b>Créditos especiales:</b> posibilitan el acceso de los pequeños productores a Bonificaciones que otorga el Estado, y potencian o apoyan situaciones particulares. Para ello, INDAP pone a disposición de los agricultores los siguientes créditos de enlace.</p>	<p><b>EMPRESAS ENLACE FORESTAL:</b> Es un crédito que se entrega a los clientes de INDAP que deseen forestar sus predios, a fin de realizar las plantaciones mientras obtienen la bonificación que otorga el Estado de Chile en el marco de la Ley de Fomento Forestal ( Ley N° 19.561/98, que modificó el D.L. N° 701/74).</p>
<p><b>DESTINATARIOS</b></p> <p><b>MONTO DEL CRÉDITO:</b></p> <p><b>PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO:</b></p> <p><b>DÓNDE SE DEBE POSTULAR:</b></p> <p><b>REQUISITOS PARA POSTULAR:</b></p> <p><b>DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR AL POSTULAR</b></p>	<p>Las personas naturales que califican como clientes de INDAP y que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley N° 19.561/98, que modificó el D.L. N° 701/74 sobre fomento forestal.</p> <p>El monto máximo del crédito podrá alcanzar hasta el 90 % del 75 % de los costos de forestación por hectárea, con un tope de 15 hectáreas anuales por propietario individual. Para la XI Región el tope se amplía a 40 hectáreas anuales.</p> <p>El crédito tendrá un plazo máximo de hasta dos años, incluido un año de gracia</p> <p>Los interesados podrán postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que están a lo largo del país</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar la calidad de cliente de INDAP.</li> <li>• No debe tener deudas morosas con INDAP</li> <li>• Cédula de Identidad.</li> <li>• La solicitud de crédito</li> <li>• Contrato de forestación con un profesional forestal calificado</li> <li>• Certificado de Futura Bonificación emitido por CONAF y endosado a favor</li> </ul>

<p>de INDAP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia a favor de INDAP del total de la bonificación por actividades de forestación.</li> <li>• Pago Prima del Seguro de desgravamen</li> <li>• Pago de impuestos ley de timbres y estampillas</li> <li>• Pago de Gastos Notariales.</li> </ul> <p>Reajustes e intereses del crédito, acumulados a la fecha de pago.</p>	<p>LOS COSTOS PARA EL USUARIO</p>
<p>Las personas naturales o jurídicas que califican como clientes de INDAP y que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley N° 18.450.</p> <p>El monto máximo del crédito podrá alcanzar hasta el 90 % del monto establecido en el Certificado de Bonificación al Riego y drenaje.</p> <p>El crédito tendrá un plazo máximo de hasta dos años, incluido un año de gracia.</p>	<p>COSTO DEL PRÉSTAMO</p> <p>DESTINATARIOS:</p> <p>CRÉDITOS DE LARGO PLAZO INDIVIDUAL O EMPRESAS DE ENLACE PARA OBRAS DE RIEGO Y/O DRENAJE: Es un crédito que se entrega asociado a la bonificación que otorga el Estado de Chile para el fomento a la inversión en obras de riego y drenaje establecido en la Ley N° 18.450.</p>
<p>Los interesados podrán postular en cualquiera de las Oficinas de Área de INDAP, que están a lo largo del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar la calidad de cliente de INDAP</li> <li>• No debe tener deudas morosas con INDAP</li> <li>• Si se trata una organización debe acreditar su existencia legal y que los directivos no deben tener deudas morosas con INDAP.</li> </ul>	<p>MONTO DEL CRÉDITO:</p> <p>PLAZO Y SERVICIO DEL CRÉDITO:</p> <p>DÓNDE SE DEBE POSTULAR:</p> <p>CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA POSTULAR:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Identidad o Rol Único Tributario si es organización</li> <li>• Solicitud de crédito.</li> <li>• Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje endosado a favor de INDAP</li> <li>• Contrato de ejecución de la obra suscrito entre el cliente y el contratista.</li> <li>• Mandato del cliente a INDAP para la realización de los giros correspondiente al Contratista</li> <li>• Entrega de la garantía de cumplimiento de contrato solicitada por el cliente al Contratista.</li> </ul>	<p>DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR AL POSTULAR:</p> <p>CUÁLES SON LOS COSTOS PARA EL</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago Prima del Seguro de desgravamen</li> <li>• Pago de impuestos ley de timbres y estampillas</li> </ul>	

**USUARIO:**

- Pago de Gastos Notariales.

**CUÁL ES EL COSTO DEL PRÉSTAMO:**

Reajustes e intereses del crédito, acumulados a la fecha de pago.

<p><b>INSTITUCIÓN</b></p>	<p><b>DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES PROCHILE</b></p>
<p><b>REFERENCIA HISTÓRICA</b></p>	<p>ProChile es la agencia de gobierno dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores, destinada a fomentar las exportaciones chilenas.</p>
<p><b>MISIÓN</b></p>	<p>Apoyar el desarrollo del proceso exportador y la internacionalización de las empresas chilenas.</p>
<p><b>VISIÓN</b></p>	<p>Contribuir a estimular y diversificar las exportaciones de productos y servicios chilenos entregando el apoyo necesario, para el desarrollo del sector exportador</p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>	<p>La elaboración de estudios y mecanismos para orientar y capacitar al empresario. El uso de las nuevas tecnologías de informaciónLa organización de Ferias Internacionales y Misiones EmpresarialesEl desarrollo de programas orientados a facilitar la incorporación de la Pyme a los mercados internacionales (Interpyme, Concurso)Concursos Nacionales de Programas para la Promoción de Exportaciones</p>
<p><b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b></p>	

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	PROYECTO SERVICIOS INSTRUMENTOS PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN	AREA EN LA CUAL SE ENCUENTRA INSERTA
PROCHILE EN LA V REGIÓN		1.- Concurso Nacional de Promoción de Exportaciones Agropecuarias	Fondo concursable para empresas con oferta exportable, del Sector Agropecuario, que se realiza una vez al año. Los recursos otorgados cofinancian actividades tales como: - Edición de material promocional. - Visita a ferias internacionales. - Participación en ferias internacionales. - Misiones de prospección de mercado al exterior. - Misiones comerciales al exterior. - Invitación a potenciales clientes y/o periodistas. - Otros.	Financiamiento Gestión empresarial con fines de exportación
	2.- Programa de Apoyo a la Internalización de la PYME (INTERPYME).		Programa de formación de empresas exportadoras. Consta de una primera etapa que permite identificar la posición competitiva en el mercado y, de una segunda etapa, destinada a planificar la estrategia de penetración al exterior.  Programa de Internalización de la Pequeña Agricultura Campesina, apoya a iniciativas que propendan a generar exportaciones de pequeñas empresas agrícolas (similares en su tratamiento y objetivos al Concurso y Programa Interpyme).	Gestión empresarial
	3.- INTERPAC Programa de Internalización de la Pequeña Agricultura Campesina		Permite realizar negocios a distancia en tiempo real. El encuentro de dos empresarios de distintos países, canalizado a través de las Oficinas Comerciales y Direcciones Regionales de ProChile. Este sistema de comunicación integral, permite obtener beneficios de reducción de costos - por viajes y viáticos- y mayor velocidad en el proceso de toma de decisiones.	Gestión empresarial

<p>4.- Video Negocios</p>		<p>Gestión empresarial Comercialización</p>
<p>5.- Delegaciones Empresariales</p>	<p>Misiones al exterior que acompañan al Presidente de la República y a autoridades Ministeriales. Permiten establecer contactos en directo en los mercados visitados, consolidar lazos comerciales y buscar nuevas oportunidades de negocios. Consideran seminarios especializados, visitas a empresas y agenda de reuniones individuales según requerimiento de cada empresa participante.</p>	<p>Gestión empresarial Comercialización</p>
<p>6.- Ferias Internacionales</p>	<p>Las Ferias Internacionales representan un espacio único de oportunidades de negocio para cualquier exportador chileno, generando un contacto directo, abierto, en competencia y con flujos de información y respuesta inmediata. Compradores mayoristas y minoristas se dan cita allí, todos los años y están ávidos de oferta y relaciones comerciales permanentes.</p>	<p>Gestión empresarial Comercialización</p>

## INSTITUCIONES PRIVADAS CON FINES DE LUCRO ENTIDADES BANCARIAS

Servicio o Producto	Beneficios	Características	Requisitos	Documentos Requeridos
Banco Estado Microempresa Cuenta Corriente	Tranquilidad total para usted y su Negocio. Total seguridad y el respaldo de BancoEstado a los fondos de su Cuenta Corriente. Facilitamos su gestión de negocios. Administración de sus fondos de manera segura y cómoda. Acceso a todas nuestras alternativas de financiamiento y servicios.	Personas Microempresarios con Giro Comercial, podrán contar con una <b>Tarjetas de Cajeros Automático</b> , con la cual tendrán acceso a <b>RedBanc</b> y <b>RedCompra</b> con cargo a su Cuenta Corriente. Las cuotas de sus créditos con BancoEstado y sus cuentas de servicios pueden ser pagadas con cargo a su cuenta corriente. De acuerdo a la evaluación de BancoEstado, otorgamos una Línea de Crédito para cubrir sus desfases puntuales de caja.	Presentar Estado de Situación. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente Tener más un año de funcionamiento en su rubro comercial Ser Microempresario, persona natural con giro comercial o persona jurídica Ventas anuales hasta UF 2.400.-	En caso de Personas Naturales con giro comercial: Cédula Nacional de Identidad del cliente. Iniciación de actividades, permiso municipal. Última dos declaraciones de Impuesto a la Renta. Últimos 12 IVAs. Último balance tributario.
Cuenta Corriente con línea de crédito	Por medio de este producto acceda a la seguridad y confianza que Banco Estado le puede brindar en sus operaciones con el exterior	Tiene vigencia por un año y puede ser renovada por igual periodo. Le otorgamos un monto de acuerdo con la evaluación de Banco Estado.	Ser Microempresario o persona natural con giro comercial. Ser Cliente de Cuenta Corriente. Buenos Antecedentes Comerciales y Financieros. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin	Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de: Escritura de constitución de la sociedad. Publicación del extracto en el Diario Oficial. Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.

Chequera Electrónica	<p>Usted maneja la Cuenta con una <b>Tarjeta de Cajeros Automáticos</b>. Recibirá en su domicilio una Cartola con la información de sus transacciones.</p> <p>Pagará interés sólo por el monto y los días de uso, los cuales se cargan en su <b>Chequera Electrónica</b>, durante los cinco primeros días de cada mes.</p>	<p>Podrá cancelar sus cotizaciones de salud en <b>FONASA</b>, con cargo automático a su Chequera Electrónica.</p>	<p>infracciones laborales ni previsionales.</p> <p>Microempresario o persona natural con giro comercial. Edad mínima de 18 años. Presentar Cédula de Identidad.</p> <p>Ser Microempresario o persona natural con giro comercial. Ser Cliente de Cuenta Corriente. Buenos Antecedentes Comerciales y Financieros. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>
Chequera electrónica con línea de Crédito	<p>Puede realizar compras en más de 60,000 establecimientos comerciales y efectuar avances en más de 3.500 cajeros automáticos.</p>	<p>Posee un <b>Seguro de Desgravamen</b> y pérdida totalmente gratuito.</p>	<p>Presentar buenos Informes Comerciales. Tener buen comportamiento de pago en la filial Microempresas. Obtener o tener un Crédito o Cuenta Corriente en paralelo.</p>
Tarjeta VISA	<p>Para financiar la compra de equipos, máquinas o sus necesidades de capital de trabajo. Crédito para dueños de pequeños negocios productivos, comerciales, de servicios, talleres u otros de cualquier rubro. Crédito en pesos para financiar sus proyectos más soñados, a corto y mediano plazo. Financiamos el crecimiento de su negocio.</p>	<p>Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras el crédito este vigente. Le entregamos un monto acorde con sus necesidades y plazos según su capacidad de pago. La cuota fija en pesos más flexible y ajustada a su presupuesto familiar.</p>	<p>Presentar buenos Informes Comerciales. Tener buen comportamiento de pago en la filial Microempresas. Obtener o tener un Crédito o Cuenta Corriente en paralelo. Acreditar un año como mínimo de funcionamiento de su empresa o negocio. Informes comerciales favorables</p>
Crédito Microempresa	<p>Financiamos las necesidades y proyectos familiares. La solución ideal para que usted financie la compra de bienes para su hogar. Puede enfrentar los gastos imprevistos de salud, escolares u otros.</p>	<p>Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente el Crédito. Le concedemos un monto de Crédito acorde con sus necesidades y plazo, según su capacidad de pago. La cuota fija en pesos más flexible y ajustada</p>	<p>Acreditar tres años como mínimo de funcionamiento de la empresa o negocio. Buen historial de pago de Créditos en BancoEstado. Informes Comerciales favorables.</p>
Crédito Familia			

<p>Crédito PC Internet</p>	<p>Le permite financiar sus vacaciones o hacer realidad sus sueños y los de su familia</p> <p>Facilitar a nuestros clientes el acceso a herramientas tecnológicas.</p> <p>Le otorgamos una tasa de interés preferencial fija, si su compra corresponde a la oferta convenio vigente.</p> <p>Oferta convenio vigente: Hewlett Packard y Olidata para computadores con un gran respaldo técnico. Telefónica para conectividad Internet, con un ahorro de hasta un 21% respecto del mercado.</p> <p>Pago directo al proveedor, para facilitar su compra.</p> <p>Plazos: hasta 48 meses.</p>	<p>a su presupuesto familiar</p>	<p>Cédula de Identidad.</p> <p>En el caso del proveedor diferente a oferta convenio: Presentar una cotización con el detalle del productor a comprar.</p> <p>Cumplir con los requisitos FOGAPE cuando corresponda</p>
<p>Crédito Vehículos de Trabajo</p>	<p>Mejore su calidad y aumente su capacidad de trabajo.</p> <p>Podrá potenciar su negocio, a través de la compra de un vehículo de trabajo, nuevo o usado, o mediante la conversión de su vehículo actual, al sistema de gas natural o licuado.</p>	<p>• Crédito para Conversión a Gas Natural o Licuado.</p> <p>-Financiamos el monto necesario para adaptar el motor de su vehículo al uso de gas natural (GNC) o gas licuado (GLP).</p> <p>-Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente del Crédito.</p> <p>• Crédito para Comprar Vehículos de Trabajo.</p> <p>-Le concedemos un monto de acuerdo con sus necesidades y plazo según su capacidad de pago.</p> <p>-Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente del Crédito.</p>	<p>Mínimo un año de antigüedad en el giro del negocio.</p> <p>Buenos antecedentes comerciales.</p> <p>■ Para renovación de vehículo</p> <p>Ser cliente de Banco Estado.</p> <p>Antigüedad como microempresario mínimo un año.</p> <p>Tener informes Comerciales Favorables.</p> <p>Si requiere el crédito Conversión de Vehículos, debe presentar:</p> <p>Certificado de homologación y aptitud para la adaptación a gas natural (GNC) o gas licuado (GLP) según sea el caso.</p> <p>Cotización de convertibilidad.</p> <p>■ Para conversión de vehículo</p> <p>Que el vehículo sea utilizado en actividades contempladas para su transformación tecnológica (regulado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones).</p> <p>El vehículo a convertir a gas, no podrá tener una antigüedad superior a 5 años.</p>

<p>Certificación de homologación y aptitud para la adaptación a gas natural (GNC) o gas licuado (GLP). Cotización de convertibilidad.</p>				
<p><b>Crédito Superior</b></p>	<p><b>Educación</b></p>	<p>• Se puede solicitar en cualquier momento del año, a contar del primer año o semestre de carrera.</p> <p>• Tasa de interés fija, quedando así el monto de las cuotas mensuales establecido cuando se recibe el Crédito.</p> <p>• Cuotas mensuales de bajo monto ya que es un Crédito de largo plazo.</p> <p>• Fácil y cómodo para pagar, pues las cuotas mensuales se cargan automáticamente en Cuenta Corriente o Chequera Electrónica de Banco Estado.</p> <p>• Permite planificar el gasto familiar, eligiendo plazo de gracia, en el que sólo se paga mensualmente cuotas por concepto de intereses. Finalizado este plazo, se pagan cuotas mensuales por concepto de capital prestado e intereses.</p> <p>• Pagando matrícula y aranceles con este Crédito, el alumno accede a descuentos que las distintas Instituciones de Educación Superior efectúan por pago contado.</p> <p>• Permite estudiar con tranquilidad, pues posee Seguro de Desgravamen y ante fallecimiento del deudor directo o del primer aval, queda pagado el 100% del saldo del Crédito.</p>	<p>Cuotas mensuales en U.F. (Unidades de Fomento) 135 U.F. como máximo anual por alumno. 550 U.F. como máximo por alumno para solicitar durante todos sus estudios de Pregrado. 40 U.F. como monto mínimo a solicitar. 15 años como plazo máximo para pagar, dependiendo del plazo de la carrera. 4 años como plazo mínimo para pagar. Permite elegir un periodo de gracia en función a lo que resta al alumno para egresar. Durante este periodo se paga mensualmente cuotas en U.F., por concepto de intereses. Finalizado éste y hasta el final del Crédito, las cuotas son fijas y mensuales en U.F., por el capital e intereses. Pago Automático de las cuotas mensuales con la Cuenta Corriente o Chequera Electrónica de Banco Estado (PAC). Plazo de hasta 45 días para pagar la primera cuota. Acepta prepago en cualquier momento, parciales o totales, con un mínimo del 25% de la deuda.</p>	<p>Un Crédito para financiar los gastos de sus obras de forestación, hasta que obtenga el</p>
<p><b>Requisitos del Alumno:</b> El grupo familiar del alumno debe tener ingresos brutos mensuales menores o iguales a 75 U.F. Nacionalidad: Chilena. Carrera con duración mínima de 2 años, impartida en Chile por determinadas Instituciones de Educación. Informes comerciales favorables.</p> <p><b>Requisitos del Microempresario:</b> Cliente vigente o desvinculado en créditos otorgados, por la Filial Microempresas por un tiempo máximo de 6 meses. Tener buen comportamiento durante 24 meses en el programa Banco Estado Microempresas. Inscribirse en el Pago Automático de las cuotas del Crédito con cargo a la Cuenta Corriente o Chequera Electrónica de Banco Estado. (PAC). Tener buenos informes comerciales.</p>				<p>Ser propietario de un predio que cumpla con los requisitos establecidos en la <b>Ley de</b></p>
				<p>Cédula de Identidad. Certificado de Futura Bonificación, endosado</p>

<p><b>CONAF.</b> Crédito en UF para financiar hasta el 90% del monto de la bonificación que otorgue la <b>Corporación Nacional Forestal</b> (que a su vez corresponde al 75% de costos netos de la forestación).</p>	<p>estado a través de <b>CONAF</b>, de acuerdo con la <b>Ley de Fomento Forestal</b>. Financiamiento de sus proyectos de suelos productivos. Este crédito, según su evaluación, puede requerir la garantía del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios, <b>FOGAPE</b>.</p>	<p><b>Fomento Forestal</b> y sus modificaciones (DL 701), o alternativamente ser Operador Privado o Contratista, que tenga contrato con un Beneficiario del Certificado de Futura Bonificación Forestal. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>	<p>a favor de Banco Estado. Antecedentes legales de la sociedad (sólo personas jurídicas).  <b>Si usted es Agricultor:</b> Fotocopia Autenticada del Certificado de <b>CONAF</b> que aprueba los Estudios Técnicos de Calificación de Terrenos de Amplitud Preferentemente Forestal. Promesa de cesión de crédito y Mandato, para cobrar la Bonificación, ante Notario. Certificado de deuda tributaria, emitido por la <b>Tesorería General de la República</b>.  <b>Si usted es Operador o Contratista</b> <b>Agricultor:</b> Fotocopia autenticada del contrato suscrito con el Agricultor, en que consten las actividades a realizar para lograr una plantación de buena calidad, para obtener la bonificación. Informe de <b>CONAF</b>, en que sea reconocido como operador por esa Institución. Certificado de Aprobación del Estudio Técnico de Calificación de Terrenos de Amplitud Preferentemente Forestal.</p>
<p>Crédito Empresarial</p>	<p>Agrícola</p>	<p>Financiamos sus necesidades de cultivos anuales, como semillas, fertilizantes, pesticidas.</p>	<p>Informes Comerciales favorables. Declaración de Impuestos al día, en caso de poseer iniciación de actividades. Padrón del vehículo, certificado de anotaciones y revisión técnica, si corresponde. Último pago de arriendo y/o dividendos. Comprobante pago de Luz, Agua o Teléfono. Certificado de categoría cliente INDAP, si corresponde.</p>
<p>Crédito Empresarial</p>	<p>Agrícola</p>	<p>Producto disponible sólo en las <b>Sucursales</b> con plataforma especializada de atención Microempresa y BancoEstado.cl Podrá contar con el <b>Seguro Agrícola</b>, que le otorga cobertura por daños a la producción, causados fenómenos climáticos, y un <b>Seguro de Desgravamen</b> incluido en el crédito otorgado a personas</p>	<p>Informes Comerciales favorables. Declaración de Impuestos al día, en caso de poseer iniciación de actividades. Padrón del vehículo, certificado de anotaciones y revisión técnica, si corresponde. Último pago de arriendo y/o dividendos. Comprobante pago de Luz, Agua o Teléfono. Certificado de categoría cliente INDAP, si corresponde.</p>

<p>Créditos de obra y de riego</p>	<p>Podrá financiar la construcción, conexión y rehabilitación de obras de riego y drenaje, o invertir en equipos y elementos de riego mecánico, usando la bonificación entregada por el Estado a través de la Comisión Nacional de Riego. Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente del crédito. Desembolso del crédito con el sistema de "estados de pago", de acuerdo con el avance de las obras.</p>	<p>*Crédito de Enlace a corto plazo: - Crédito en UF, para financiar hasta el 90% del monto que otorgue la Comisión Nacional de Riego (que a su vez corresponde al 75% de costos netos de la construcción). - Plazos de hasta dos años, en una sola cuota, al hacerse efectivo el pago de la Bonificación.  *Crédito Complementario a largo plazo: - Podrá financiar el saldo del costo de la obra de riego y/o drenaje. - Le otorgamos un plazo de pago de hasta 5 años. - Este crédito, según su evaluación, puede necesitar la constitución de garantías reales.</p>	<p>Cartola de saldo INDAP, cuando corresponda. Escritura de propiedad, Contrato de Medería o de Arriendo, si corresponde</p>	<p>Cédula de Identidad. Antecedentes legales de la sociedad (personas jurídicas). Planos de las Obras. Proyecto técnico aprobado por la Comisión Nacional de Riego. Certificado de Bonificación al Riego y Drenaje, endosado a favor de BancoEstado y firmado ante Notario Público. Carta de Transferencia de la Bonificación a favor de BancoEstado y firmado ante Notario Público.</p>
<p>Crédito Agrícola de Temporada</p>	<p>Podrá comprar semillas, pesticidas y forraje; contratar mano de obra; limpiar canales; reparar maquinarias, y hacer otros gastos. Obtener capital de trabajo para financiar sus actividades productivas agropecuarias. La oportunidad de tener una mejor cosecha.</p>	<p>Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente del crédito. Le entregamos un monto de acuerdo con sus necesidades de capital de trabajo y su capacidad de pago. Le damos un plazo máximo de 360 días para pagar el crédito, cuyo vencimiento dependerá del ciclo productivo de la explotación agrícola.</p>	<p>Ser Pequeño o Microempresario Agrícola. Persona Jurídica sin fines de lucro u Organización definida en el art. 2º Ley 18.450, o ser Contratista, con contrato para ejecutar obras de riego. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>	<p>Ser Agricultor o Pequeña Empresa, con ventas anuales entre UF 2.400 y UF 25.000 Tener o abrir <b>Cuenta Corriente o Chequera Electrónica</b> en Banco Estado. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente. Presentar Estado de Situación. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>

**Banco estado servicios y productos al pequeño empresario**

Servicio o Producto	Beneficios	Características	Requisitos	Documentos Requeridos
<b>Cuenta Corriente</b>	<p>Administración de sus fondos de manera segura y cómoda.</p> <p>Total seguridad y el respaldo de Banco Estado a los fondos de su cuenta corriente.</p> <p>Facilitamos su gestión de negocios.</p> <p>Acceso a todas nuestras alternativas de financiamiento y servicios.</p> <p>Tranquilidad total para usted y su empresa.</p>	<p>Las cuotas de sus créditos con Banco Estado y sus cuentas de servicios pueden ser pagadas con cargo a su cuenta corriente.</p> <p>Personas naturales con giro comercial, podrán contar con una <b>Tarjeta de Cajero Automático</b>, con la cual tendrán acceso a RedBanc y <b>RedCompra</b> con cargo a su Cuenta Corriente.</p> <p>De acuerdo a la evaluación de Banco Estado, otorgamos una Línea de Crédito para cubrir sus desfases puntuales de caja.</p>	<p>Presentar Estado de Situación.</p> <p>Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p> <p>Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente</p> <p>Tener más un año de funcionamiento en su rubro comercial</p> <p>Ser Microempresario, persona natural con giro comercial o persona jurídica</p> <p>Ventas anuales hasta UF 2.400.-</p>	<p>En caso de Personas Naturales con giro comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula Nacional de Identidad del cliente.</li> <li>• Iniciación de actividades, permiso municipal.</li> <li>• Última dos declaraciones de impuesto a la Renta.</li> <li>• Últimos 12 IVAs.</li> <li>• Último balance tributario.</li> </ul> <p>Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura de constitución de la sociedad.</li> <li>• Publicación del extracto en el Diario Oficial.</li> <li>• Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.</li> </ul>
<b>Cuenta corriente en moneda extranjera</b>	<p>Por medio de este producto acceda a la seguridad y confianza que Banco Estado le puede brindar en sus operaciones con el exterior.</p>	<p>Para personas, empresas, exportadores e importadores.</p> <p>Una amplia red de sucursales a lo largo del país.</p>	<p>Ventas anuales entre 2.400 UF.- y 25.000 UF.-.</p> <p>Ser pequeña empresa, persona natural con giro comercial o persona jurídica.</p> <p>Tener más un año de funcionamiento en su rubro comercial.</p> <p>Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.</p> <p>Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p> <p>Presentar Estado de Situación.</p>	<p>En caso de Personas Naturales con giro comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula Nacional de Identidad del cliente.</li> <li>• Iniciación de actividades, permiso municipal.</li> <li>• Última declaración de impuesto a la renta.</li> <li>• Últimos 12 IVAs.</li> <li>• Último balance tributario.</li> </ul> <p>En caso de Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura de constitución de la sociedad.</li> <li>• Publicación del extracto en el Diario Oficial.</li> <li>• Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto</li> </ul>

<p><b>Línea Crédito Cuenta Corriente</b></p>	<p>Financiamos sus gastos imprevistos y cubrimos automáticamente sus desfases puntuales de caja. Traspasos de fondos a su <b>Cuenta Corriente</b>, cada vez que esta no tenga dinero suficiente para cubrir cheques o cargos. Pagará interés sólo por el monto y los días de uso, los cuales se cargan en su <b>Cuenta Corriente</b>, el primer día hábil de cada mes.</p>	<p>Le otorgamos un monto de acuerdo a la evaluación de Banco Estado. Tiene vigencia por un año y puede ser renovada por igual período de tiempo.</p>	<p>Ventas anuales entre 2.400 UF-, y 25.000 UF-. Ser Pequeña Empresa, persona natural con giro comercial o persona jurídica. Tener Cuenta Corriente o Chequera Electrónica BancoEstado. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales. Presentar Estado de Situación. Este crédito, según la evaluación de antecedentes, puede exigir la garantía del FOGAPE.</p>	<p>primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.</p> <p><b>Documentos Requeridos</b> La siguiente documentación sólo será requerida en caso de clientes nuevos, o que la vigencia de algunos de estos antecedentes en el banco se encuentre desactualizada.</p> <p>En caso de Personas Naturales con giro comercial: Cédula de Nacional de Identidad del cliente. Iniciación de actividades, permiso municipal. Última declaración de impuestos a la renta. Últimos 24 IVAs. Últimos 2 balances tributarios.</p> <p>En caso de Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de: Escritura de constitución de la sociedad. Publicación del extracto en el Diseño Oficial. Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.</p>
<p><b>Tarjeta VISA</b></p>	<p>Realizar compras en más de 60.000 comercios y avances en más de 3.500 cajeros automáticos. Comprar en tres cuotas precio contado en locales adheridos. Comprar en Supermercados, Farmacias y Estaciones de Combustibles. Realizar retiros en dinero en efectivo y cancelarlos hasta en 48 cuotas.</p>	<p>Puede realizar sus Pagos, Transferencias y Consultas a través de Internet.</p>	<p>Ventas anuales entre 2.400 UF-, y 25.000 UF-. Ser Pequeña Empresa, persona natural con giro comercial o persona jurídica. Tener Cuenta Corriente o Chequera Electrónica BancoEstado. Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente. Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>	<p>La siguiente documentación sólo será requerida en caso de clientes nuevos, o que la vigencia de algunos de estos antecedentes en el banco se encuentre desactualizada.</p> <p>En caso de Personas Naturales con giro comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Nacional de Identidad del cliente.</li> <li>• Iniciación de actividades, permiso municipal.</li> <li>• Última declaración de impuestos a la renta.</li> </ul>

	Presentar Estado de Situación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Últimos 24 IVAs.</li> <li>• Últimos 2 balances tributarios.</li> </ul> <p>En caso de Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura de constitución de la sociedad.</li> <li>• Publicación del extracto en el Diseño Oficial.</li> <li>• Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.</li> </ul>
<b>FINANCIAMIENTO</b>		
<p><b>Financiamiento Agrícola</b></p> <p><i>Crédito Enlace Forestal</i></p>	<p>Desembolso del 70 %, al formalizar el crédito, y el 30% restante al presentar el informe de <b>CONAF</b>.</p> <p>Crédito en UF para financiar hasta el 90% del monto de la bonificación que otorgue la <b>Corporación Nacional Forestal</b> (que a su vez corresponde al 75% de costos netos de la forestación).</p>	<p>Un crédito para financiar los gastos de sus obras de forestación, hasta que obtenga el estado a través de <b>CONAF</b>, de acuerdo con la <b>Ley de Fomento Forestal</b>.</p> <p>Financiamiento de sus proyectos de suelos productivos.</p> <p>Este crédito, según su evaluación, puede requerir la garantía del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios, <b>FOGAPE</b>.</p>
	<p>Ser propietario de un predio que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley de Fomento Forestal y sus modificaciones (DL 701), o alternativamente Ser Operador Privado o Contratista, que tenga contrato con un Beneficiario del Certificado de Futura Bonificación Forestal.</p> <p>Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.</p> <p>Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</p>	<p>Cédula de Identidad.</p> <p>Certificado de Futura Bonificación, endosado a favor de BancoEstado.</p> <p>Antecedentes legales de la sociedad (sólo personas jurídicas).</p> <p><b>Si usted es agricultor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia autenticada del Certificado de CONAF que aprueba los Estudios Técnicos de Calificación de Terrenos de Amplitud Preferentemente Forestal.</li> <li>- Promesa de cesión de créditos y Mandato, para cobrar la Bonificación, ante Notario.</li> <li>- Certificado de deuda tributaria, emitido por la Tesorería General de la República.</li> </ul>
		<p><b>Si usted es Operador o Contratista Agrícola:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia autenticada del contrato suscrito</li> </ul>

	<p>con el Agricultor, en que consten las actividades a realizar para lograr una plantación de buena calidad, para obtener la bonificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de CONAF, en que sea reconocido como operador por esa Institución.</li> <li>- Certificado de Aprobación del Estudio Técnico de Calificación de Terrenos de Amplitud Preferentemente Forestal.</li> </ul>		
<p>a. Crédito Obra de Riego y Drenaje</p>	<p>Podrá financiar la construcción, conexión y rehabilitación de obras de riego y drenaje, o invertir en equipos y elementos de riego mecánico, usando la bonificación entregada por el Estado, a través de la Comisión Nacional de Riego.</p> <p>Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente el crédito.</p> <p>Desembolso del crédito con el sistema de "estados de pago", de acuerdo con el avance de las obras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito de Enlace a Corto Plazo: Crédito en UF, para financiar hasta el 90% del monto que otorgue la Comisión Nacional de Riego. (75% de costos netos de la construcción).</li> <li>Plazos de hasta dos años, en una sola cuota, al hacerse efectivo el pago de la Bonificación.</li> <li>• Crédito Complementario a Largo Plazo: Podrá financiar el saldo del costo de la obra de riego y/o drenaje. Le otorgamos un plazo de pago de hasta 5 años. Este crédito, según su evaluación, puede necesitar la constitución de garantías reales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Pequeño o Microempresario Agrícola.</li> <li>• Persona Jurídica sin fines de lucro u Organización definida en el art. 2º Ley 18.450.</li> <li>• Ser Contratista, con contrato para ejecutar obras de riego.</li> <li>• Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.</li> <li>• Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</li> </ul>
<p>Agrícola de Temporada</p>	<p>Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente el crédito.</p> <p>Le entregamos un monto de acuerdo con sus necesidades de capital de trabajo y su capacidad de pago.</p> <p>Le damos un plazo máximo de 360 días para pagar el crédito, cuyo vencimiento</p>	<p>Podrá comprar semillas, pesticidas y forraje; contratar mano de obra; limpiar canales; reparar maquinarias, y otros gastos.</p> <p>Obtener capital de trabajo para financiar sus actividades productivas agropecuarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser Agricultor o Pequeña Empresa, con ventas anuales entre 2.400 UF Y 25.000 UF.</li> <li>• Tener o abrir <b>Cuenta Corriente</b> o <b>Chequera Electrónica</b> en BancoEstado.</li> <li>• Buenos antecedentes comerciales. Sin</li> </ul>

d. Crédito Ganadero	<p>dependerá del ciclo productivo de la explotación agrícola.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisface la necesidad de capital de trabajo para la compra de bovinos, alimentos, forrajes, insumos veterinarios, y otros destinados a la engorda del ganado bovino, cuya carne se destinará a exportación.</li> <li>• Oferta disponible en plataformas especializadas con atención a Pequeñas Empresas.</li> <li>• Convenientes tasas de interés.</li> <li>• Crédito en pesos, tasa fija.</li> <li>• El financiamiento puede ser otorgado con garantía FOGAPE.</li> </ul>	<p>La oportunidad de tener una mejor cosecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto máximo: equivalente al 80% del valor del contrato de compra venta establecido entre la empresa ganadera y la planta faenadora exportadora.</li> <li>• Moneda: Pesos.</li> <li>• Plazo máximo: 12 meses.</li> <li>• Periodicidad de pago: conforme a las condiciones de pago establecidas en el contrato de compra venta (mensual, trimestral, semestral o anual).</li> </ul>	<p>protestos ni morosidad vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar Estado de Situación.</li> <li>• Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</li> </ul>	<p>En caso de Personas Naturales con Giro Comercial: Antecedentes Legales Iniciación de actividades. Cédula Nacional de Identidad. Declaración estado civil o certificado matrimonio.  Antecedentes Financieros Declaración de IVA de los últimos 24 meses. Balance tributario de los dos últimos años. Declaración Anual de Impuesto a la renta de los dos últimos años. Estado de Situación, con antecedentes de respaldo. Certificado deudas de Tesorería.</p> <p>En caso de Personas Jurídicas: Antecedentes Legales RUT de la sociedad y Cédula Nacional de Identidad de los socios. Escritura pública de Constitución de Sociedad. Modificación a la Sociedad (Adjuntar adicionalmente). Copia de la inscripción del extracto de dicha escritura en el Registro de Comercio, con constancia de sus anotaciones marginales y certificado de vigencia. Escritura pública correspondiente a los poderes o el acta de sesión de Directorio respectiva, reducida a escritura pública, junto con fotocopia del RUT de los mandatarios. Si es Sociedad Anónima, adjuntar adicionalmente, certificado otorgado por un Notario o Declaración</p>
---------------------	--	---	---	---

Jurada del Gerente de la sociedad, autorizada por Notario Público, que acredite la composición del Directorio a la fecha en que se adoptó el acuerdo respectivo, todo ello según consta en el Registro Público que debe llevar la sociedad de acuerdo al artículo 135 de la Ley N° 18,046.

Antecedentes Financieros

Estado de Situación de la Empresa y de los socios, con antecedentes de respaldo.

### Línea Multiproducto

Permite resolver sus necesidades de capital de trabajo y desfases puntuales de caja de su Empresa.  
Financiamiento más expedito y ágil.  
Acceso a financiamiento en moneda nacional y moneda extranjera para operaciones de Comercio Exterior.  
Permite garantía **FOGAPE**.

↗ Monto mínimo de la Línea: UF 500.

↗ Apertura de Línea hasta por un plazo máximo de un año renovable.

↗ Evaluación una vez al año.

↗ Los plazos de las operaciones con cargo a esta línea se ajustan al flujo de ingresos de su Empresa.

↗ La Empresa accederá a un cupo pre-aprobado de Crédito, que podrá usar en los siguientes productos:

- \* Créditos Comerciales.
- \* Línea de Sobregiro en Cuenta Corriente.
- \* Boletas de Garantía.
- \* Cartas de Crédito de Importación.
- \* Créditos para Exportación.
- \* Seguros de Cambio a través de operaciones forwards.
- \* Compra, venta y arbitrajes de monedas extranjeras.
- \* Financiamiento a través de

▪ Tener Cuenta Corriente o Chequera Electrónica en BancoEstado.

▪ Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.

▪ Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.

▪ Tener más de dos años de funcionamiento en su rubro comercial.

▪ Presentar Estado de Situación.

▪ Ser Pequeña Empresa, Persona Natural con Giro Comercial o Persona Jurídica.

▪ Ventas anuales entre 2.400 UF-, y 25.000 UF-.

**En caso de Personas Naturales con giro comercial:**

• Cédula Nacional de Identidad del cliente.

• Iniciación de actividades, permiso municipal.

• Última declaración de impuesto a la renta.

• Últimos 24 IVAs.

• Últimos dos balances tributarios.

**En caso de Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de:**

• Escritura de constitución de la sociedad.

• Publicación del extracto en el Diario Oficial.

• Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina: extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.

compra de instrumentos financieros con Pacto de venta.

Crédito Pequeño Empresario

Para que su empresa disponga de capital de trabajo, equipamiento y/o para financiar sus proyectos de inversión.  
El monto depende de la capacidad de pago y de la evaluación de los antecedentes de su empresa.  
El crédito se otorga en pesos.

Características  
Usted puede empezar a pagar 6 meses después de otorgado el crédito. Durante este período, sólo pagará intereses.  
Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente el crédito  
Le otorgamos plazo de pago de 12 hasta 48 meses.

Presentar Estado de Situación.  
Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.  
Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.  
Tener más de dos años de funcionamiento en su rubro comercial.  
Tener cuenta corriente o chequera electrónica en BancoEstado.  
Ser pequeña empresa, persona natural con giro comercial o persona jurídica.  
Ventas anuales entre 2.400 UF-, y 25.000 UF-.

En caso de Personas Naturales con giro comercial:

- Cédula Nacional de Identidad del cliente.
- Iniciación de actividades, permiso municipal.
- Última declaración de impuestos a la renta.
- Ultimos 24 IVAs.
- Ultimos 2 balances tributarios.

En caso de Personas Jurídicas, se requiere el original o fotocopia legalizada de:

- Escritura de constitución de la sociedad.
- Publicación del extracto en el Diario Oficial.
- Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.

<p>Sostenedores Educativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financia a sostenedores de colegios independientemente de que hayan o no recibido fondos comerciales del MINEDUC.</li> <li>• Créditos de largo plazo para implementar el régimen de Jornada Escolar Completa: construcción de salas, pabellones, habilitación o ampliación de laboratorios y casinos.</li> <li>• Línea de financiamiento para meses de bajo flujo, gastos de mantención, renovación de mobiliario o equipos y ejecución de obras menores.</li> <li>• Flexibilidad en el monto y plazo de créditos en función del destino de los recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres meses consecutivos sin pago de cuota.</li> <li>• Plazo máximo 15 años.</li> <li>• Período de Gracia tres meses.</li> <li>• Garantías: <b>FOGAPE</b> y Garantía Hipotecaria complementaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sostenedores Educativos</b></li> <li>• Acreditar su antigüedad como sostenedor de al menos 3 años (copia de resolución exenta de la Secretaría Ministerial Regional correspondiente)</li> <li>• Acreditar pago de planilla de imposiciones de los profesores del colegio.</li> <li>• Acreditar pago de subvenciones de los últimos 18 meses.</li> </ul>
			<p>Acreditar ingreso de colegiatura y matrícula, si existen.</p>

Financiamiento Flexible para la Inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisface las necesidades de inversión a mediano y largo plazo que posea la empresa.</li> <li>• El financiamiento se ajusta a los flujos o ingresos estacionales percibidos por la empresa durante el año.</li> <li>• Diferentes Modalidades de pago; en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc.</li> <li>• Financiamiento en pesos o en UF (UF solo para operaciones sobre 60 meses).</li> <li>• Tasas de interés altamente competitivas.</li> <li>• El Financiamiento puede ser otorgado con garantía FOGAPE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le otorgamos una tasa de interés fija, mientras esté vigente el Crédito.</li> <li>• Usted puede empezar a pagar capital 6 meses después de otorgado el Crédito. Durante este período, sólo pagará intereses.</li> <li>• Hasta tres meses por año sin pago de cuotas (capital más interés), considerando meses consecutivos y NO consecutivos.</li> <li>• Monto mínimo de \$ 2.000.000.- para Pesos y UF1.000 para UF.</li> </ul>	<p><b>Financiamiento Flexible para Inversión.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas anuales entre UF 2.400.- y UF 25.000.-.</li> <li>• Ser Pequeña Empresa, Persona Natural con Giro Comercial o Persona Jurídica.</li> <li>• Tener Cuenta Corriente o Chequera Electrónica en BancoEstado.</li> <li>• Tener más de dos años de funcionamiento en su rubro comercial.</li> <li>• Buenos antecedentes comerciales. Sin protestos ni morosidad vigente.</li> <li>• Declaración de Impuestos al día y sin infracciones laborales ni previsionales.</li> <li>• Presentar Estado de Situación.</li> <li>• Este Crédito, según la evaluación de antecedentes, puede exigir la garantía del FOGAPE.</li> </ul>	<p><b>En caso de Personas Naturales con Giro Comercial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula Nacional de Identidad del cliente.</li> <li>• Iniciación de actividades, permiso municipal.</li> <li>• Última declaración de impuestos a la renta.</li> <li>• Últimos 24 IVAs.</li> <li>• Últimos 2 balances tributarios.</li> </ul> <p><b>En caso de Personas Jurídicas, además se requiere el original o fotocopia legalizada de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura de constitución de la sociedad.</li> <li>• Publicación del extracto en el Diario Oficial.</li> </ul> <p>Inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el registro de comercio respectivo (se denomina extracto primitivo), con sus anotaciones marginales y certificado de vigencia dado por el Conservador de Bienes Raíces.</p>
---	--	---	---	---

## Banco Santander BANEFE

Servicio o Producto	Beneficios	Características	Requisitos	Documentos Requeridos
<b>Crédito FOGAPE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar o renovar sus maquinarias, equipos, herramientas, o vehículos de trabajo, locales comerciales, o terrenos con uso comercial.</li> <li>• Financiar capital de trabajo necesario para hacer crear su negocio, comprando materias primas y mercaderías para su empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito en cuotas fijas en pesos.</li> <li>• Plazo hasta en 72 meses.</li> <li>• Fecha de pago a elección.</li> <li>• Primera cuota hasta en 60 días.</li> <li>• Este crédito no requiere dejar sus bienes en garantía, ya que cuenta con el respaldo del Fondo de Garantía para el Pequeño Empresario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad mayor de 21 años.</li> <li>• Antigüedad mayor o igual a 1 año.</li> <li>• Microempresas formales con iniciación de actividades y declaración de impuestos.</li> <li>• Tener buenos informes comerciales.</li> <li>• Demostrar el uso efectivo del crédito en un proyecto de inversión o capital de trabajo que beneficie directamente el negocio.</li> </ul>	
<b>Crédito Agrícola 1 sola cuota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto adecuado a la estacionalidad de la actividad agrícola.</li> <li>• Seguro que permite asegurar los 2/3 del valor de la producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito en una sola cuota con un plazo de hasta 13 meses, dependiendo del ciclo productivo de cada cultivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 35 y 65 años de edad.</li> <li>• Antigüedad en la actividad de 5 años.</li> <li>• Ser propietario o arrendatario de un predio agrícola.</li> <li>• Cumplir con la definición de pequeño agricultor de Indap</li> </ul>	
<b>Crédito Hipotecario con Mutuo Endosable</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiación hasta el 80% del valor de la vivienda.</li> <li>• Plazo desde 12, 15 y 20 años.</li> <li>• Monto mínimo del crédito 400UF.</li> <li>• Viviendas nuevas y usadas.</li> <li>• Viviendas con y sin subsidio habitacional.</li> <li>• Cobertura de Seguro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad laboral.</li> <li>• Buenos informes comerciales.</li> <li>• Renta acorde al monto solicitado</li> </ul>	
<b>Tarjeta Visa Negocios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y comodidad: Permite consolidar el pago de sus gastos en una sola fecha.</li> <li>• Control de sus gastos: Recibe mensualmente detalle de gastos, a través del estado de cuenta.</li> <li>• Rápido: Puede realizar consultas y movimientos a través de cajeros automáticos y de internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite realizar giros en efectivo.</li> <li>• Permite que se carguen o le descuenten desde su tarjeta las cuentas de luz, agua, teléfono, etc.</li> <li>• Posee una línea de crédito para su negocio, que le permite realizar retiros de dinero en cuotas pudiéndolo financiar hasta en 36 meses, en cualquier sucursal Baneffe de todo el país.</li> <li>• Este producto cuenta con seguro en caso de robo o pérdida de la tarjeta, si es utilizada por terceros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domicilio y lugar de trabajo fijo.</li> <li>• Antigüedad mayor o igual a 1 año.</li> <li>• El solicitante deber ser el dueño y participar en la gestión directa del negocio.</li> <li>• Tener buenos informes comerciales.</li> </ul>	

<b>Línea de crédito negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden: Cuenta con cuponera que le permite facilitar su pago.</li> <li>• Comodidad: Se puede pagar las cuotas en cualquier sucursal Banefé.</li> <li>• Rápido: Al ser una línea con cupo permanente, sólo presentando el rut puede realizar un nuevo retiro de dinero.</li> <li>• Sin costos adicionales: No tiene costos administración, sólo se paga si se usa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Crédito en cuotas fijas y en pesos.</li> <li>• Fecha de pago a elección.</li> <li>• Plazo de financiamiento hasta 36 meses</li> <li>• Primera cuota puede pagarse recién a los 60 días.</li> <li>• Cuenta con Seguro de Desgravamen que cubre la deuda en caso de fallecimiento del titular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domicilio y lugar de trabajo fijo.</li> <li>• Antigüedad mayor o igual a 1 año.</li> <li>• El solicitante debe ser el dueño y participar en la gestión directa del negocio.</li> <li>• Tener buenos informes comerciales.</li> </ul>
<b>Chequera Electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil: Deposite cheques o dinero. Retire dinero las 24 horas.</li> <li>• Seguro: Pague sus compras sin llevar dinero en efectivo.</li> <li>• Mayor Orden: Todas sus transacciones serán informadas a través del Estado de cuenta mensual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar depósitos y retiros en cualquier sucursal Banefé, en todo el país.</li> <li>• Depósitos en Pesos.</li> <li>• Acceso a la red de Cajeros automáticos Red Banc.</li> <li>• Compras en establecimientos comerciales afiliados a Red Compras.</li> <li>• Se puede solicitar adicionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domicilio y lugar de trabajo fijo.</li> <li>• El solicitante debe ser el dueño y participar en la gestión directa del negocio.</li> </ul>
<b>Superahorro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil: Deposite cheques o dinero. Retire dinero las 24 horas.</li> <li>• Ordenado: Todas sus transacciones serán informadas a través del Estado de cuenta trimestral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede realizarse hasta 6 giros al año sin perder su reajuste.</li> <li>• Este ahorro no tiene costo de mantención, ni comisiones.</li> <li>• Los reajustes y los intereses se abonan anualmente.</li> <li>• Puede ahorrar a través de una Cuponera o, si lo desea, puede cargar su ahorro en su Tarjeta de Crédito o Chequera Electrónica Banefé.</li> <li>• Los depósitos de ahorro podrán consistir en dinero efectivo, cheques de la misma plaza u otros valores emitidos por Bancos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo requerido para abrir cuenta \$ 5.000.</li> </ul>

## INSTITUCIONES PRIVADAS SIN FINES DE LUCRO COOPERATIVAS

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS FINANCIEROS A LA MICROEMPRESA (CREDICOOP)</b>
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	<p>Creada en 1986, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Liberación, <b>CREDICOOP LTDA.</b>, comenzó a dar sus primeros pasos en una pequeña oficina ubicada frente a Catedral capitalina.</p> <p>La experiencia acumulada por el programa de economía del Trabajo –PET- y la Federación de Cooperativas –FECOOP- sirvió de base para la gestación de este organismo. Los socios pioneros, miembros de pequeños talleres laborales y de autogestión, experimentaban el deterioro de sus negocios de subsistencia por la imposibilidad de acceder a un crédito bancario. La búsqueda de financiamiento para las iniciativas de carácter productivo de los sectores más pobres, que no encontraban respuesta en el sistema crediticio tradicional, fue la tarea prioritaria asumida por la Cooperativa. Intereses y voluntades, unidos a una buena administración, permitieron ganar crecientemente los espacios que demandaban con urgencia, atención y apoyo. De sólo 14 socios en 1986, en la actualidad cuenta con cerca de 5000, incremento que demuestra la enorme demanda que existe en el país por este tipo de institución y que Credicoop ha sabido eficientemente asumir. Los espacios para conversar y compartir experiencias, convocados por las organizaciones no gubernamentales, se constituyeron en actividades de vital importancia para los socios, creándose una red entre las ONGs y Credicoop. Unas capacitaban y orientaban en la comercialización de los productos, mientras la última otorgaba los recursos para mejorar la deficiente infraestructura de los talleres. Han sido trece años de trabajo, de esfuerzo, de unir intereses, de abrir oportunidades para aquellos que requieren nuestro apoyo. Trece años de gestión que representan un logro para sus creadores, socios y administradores, quienes en conjunto han impulsado el crecimiento de la microempresa chilena.</p> <p>Ser líder en el mercado de las microfinanzas, a través del otorgamiento de Servicios Financieros al sector de microempresarios y pymes, con el objeto de lograr el desarrollo integral de las mismas.</p> <p>Financiamiento para las iniciativas de carácter productivo de los sectores más pobres</p>
<b>MISIÓN</b>	
<b>VISIÓN</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	Otorgar los servicios de intermediación financiera autorizados por la ley, preferentemente a sus socios, para el desarrollo de sus actividades empresariales, productivas o comerciales
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	Servicios financieros, técnico, económicos para Micro, Pequeños y Medianos Empresarios
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

INSTITUCIÓN	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TALAGANTE COOCRETAL</b></p>
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	<p>En noviembre de 1958 un grupo no superior a 100 personas, realizaron la primera reunión de organización en la Casa Parroquial de Talagante, concretándose el inicio de lo que sería en el futuro la Cooperativa de Ahorro y Crédito de esta zona. En el mes de octubre de 1960, se realizó la 1era. Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Socios, con una asistencia de 56 personas y con la autorización del Ministerio de Economía, a través de su Departamento de Cooperativas. En la oportunidad, se designó un notario público, se designó la primera Directiva encabezada por don Miguel Muñoz Godoy (Q.E.P.D) y el señor Daniel Osorio Bascur, como el primer Gerente de la Cooperativa.</p> <p>Uno de los puntos más importantes que se trató en la ocasión, fue el estatuto social de la cooperativa, instrumento exigible por el marco legal de las cooperativas. Finalmente, el día 15 de diciembre de 1960, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Talagante, recibe su Personalidad Jurídica, facultándola para operar normalmente y quedar al servicio de los socios y de la comunidad.</p> <p>Actualmente Coocretal cuenta con más de 53.000 socios que pertenecientes a los distintos sectores del acontecer económico, sean estos, comerciantes, agricultores, pequeños industriales, transportistas, artesanos, profesionales, empleados, jubilados y dueños de casa. De esta manera, Coocretal se constituye como una de las Cooperativas más grandes del país con el respaldo de estar supervisada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ( SBIF) y por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.</p>
<b>MISIÓN</b>	<p>Coocretal Ltda., presta una eficaz, honesta y oportuna atención a sus socios. Así con respeto a la palabra comprometida, fortalece el desarrollo financiero entregando un servicio integral que abarca todas sus necesidades.</p> <p>Los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Talagante han de ser de la más alta calidad siendo motivos reales para hacer preferible.</p>
<b>VISIÓN</b>	<p>Apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de aquellas personas que pertenecen a los sectores socioeconómicos medios y bajos de nuestra sociedad.</p>
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Otorgar créditos a las personas para la adquisición de bienes o servicios, apoyar el desarrollo de los microempresarios financiando y asesorando sus actividades y proyectos.</p>
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	<p>Apoyo financiero comerciantes, agricultores, pequeños industriales, transportistas, artesanos, profesionales, empleados, jubilados y dueños de casa</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

PROGRAMAS, PROYECTOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS INSTITUCIONES

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	PROYECTO	SERVICIO	PRODUCTO
COOCRETAL			Credito BID Credito Agricola Credito CORFO	

PROGRAMAS, PROYECTOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LAS INSTITUCIONES

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMA	PROYECTO	SERVICIO	PRODUCTO
CREDICOOP			CREDITO AGRICOLA CRÉDITO DE PROYECTO CRÉDITO DE GERENCIA LINEA DE DESCUENTO DE DOCUMENTOS DEPOSITO A PLAZO	

## ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES

INSTITUCIÓN	FINANZAS INTERNACIONALES Y NACIONALES PARA LA MUJER (FINAM)
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	FINAM (sigla que significa Finanzas Internacionales y Nacionales para la Mujer) es una Corporación de Derecho Privado constituida conforme a la legislación chilena, sin fines de lucro y cuyos objetivos apuntan a favorecer el desarrollo empresarial de la mujer, fomentando su autoconfianza en sus capacidades emprendedoras. Su nombre es Corporación "WWB" y es la filial chilena del Women's World Banking. (Banca Mundial de la Mujer)
<b>MISIÓN</b>	Insertar a la Mujer en el área de la productividad y el Comercio, compatibilizando su desarrollo personal y su entorno familiar
<b>VISIÓN</b>	Ayudar a crear un entorno en el cual las mujeres accedan igualmente a los beneficios del crecimiento económico chileno.
<b>OBJETIVOS</b>	Otorgar a las mujeres de escasos recursos, la orientación, asesoría y sistema crediticio para resolver instancias de desarrollo y crecimiento. Entregar consultoría, asesoría, orientación y desarrollo empresarial a las mujeres del Club de Empresarias, mediante mecanismos, tales como capacitación, asistencia técnica, redes de nexos comerciales nacionales, preparación y evaluación de proyectos, ruedas de negocios e instancias de intercambio y experiencia comercial con empresarias de las otras filiales u organismos internacionales de vasta experiencia y trascendencia como Women's World Banking, Global Summit y Asociaciones de Empresarias de otros países.-
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	Área Servicios Financieros o Microfinanzas Área Servicios No Financieros (Desarrollo Empresarial)
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

INSTITUCIÓN	FUNDACIÓN PARA MICROCRÉDITOS AYUDA Y ESPERANZA MICROCREDITOS, FONDOS ESPERANZA
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	<p>Fondo Esperanza nace como una iniciativa de la Fundación Ayuda y Esperanza, la que comenzó a operar en Santiago el 3 de Junio de 1966. Fue fundada entre otros, por los padres Josse Van der Rest s.j., Luis Borremans y Roger Vekemans s.j., quienes han dedicado la mayor parte de su vida a la labor social.</p> <p>En 1998, con la colaboración de la Fundación Ford, Fondo Esperanza crea la oficina de Concepción y en 1999 la oficina de Temuco, regiones que presentan uno de los mayores índices de pobreza del país. Durante el año 2000, en vista de la gran crisis de cesantía que vive la V Región, se inaugura la oficina de Valparaíso.</p> <p>En sus inicios, la Fundación Esperanza, entregó sus aportes bajo la forma de donaciones en capitales de trabajo, ya sea como insumos, o como bienes de capital, llegando a realizar 36.000 operaciones por esta vía.</p> <p>A partir de 1998, la oficina de Concepción y más tarde la de Temuco, comienzan a suministrar los capitales de trabajo mediante la modalidad de microcréditos, destinados a la adquisición de bienes físicos, para que el cliente desarrolle su proyecto productivo. En el año 2001 esta modalidad se amplía a todas las oficinas del país.</p> <p>Ligado al Hogar de Cristo a partir del 2000, Fundación Esperanza colocaba microcréditos exclusivamente de manera individual. Sin embargo, a partir de enero del 2003, se comienza a fortalecer la modalidad de microcréditos, destinados a la adquisición de bienes físicos, para que el cliente desarrolle su proyecto productivo. En el año 2001 esta modalidad se amplía a todas las oficinas del país.</p> <p>A partir de enero del 2004, en vista del éxito de los microcréditos grupales, Fondo Esperanza decidió continuar exclusivamente con esta metodología y mantener los créditos individuales, sólo para aquellos clientes antiguos, que hayan demostrado un excelente comportamiento en el pago de sus compromisos.</p> <p>Fondo Esperanza ha entregado más de 14.000 microcréditos en 60 comunas del país.</p>
<b>MISIÓN</b>	Ofrecer oportunidades para el mejoramiento continuo de la calidad de vida de las personas de los sectores más pobres de nuestro país, a través del apoyo y de la entrega eficiente de servicios en microfinanzas
<b>VISIÓN</b>	Fondo Esperanza se constituye como protagonista de la necesaria transformación cultural para superar la pobreza, permitiendo el desarrollo sustentable del país y en particular de las regiones más pobres. Para ello, pretende colaborar en la meta de superar el 30% de la pobreza al año 2010.
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Fe aspira ser una institución líder en Chile, específicamente en la entrega de servicios microfinancieros de excelencia y alta cobertura a los sectores más pobres del país. Esto, con una administración eficiente, sostenible y responsable de los recursos. Además, vela por la motivación, compromiso y desarrollo de sus trabajadores.</p> <p>Lograr una gran cobertura a nivel nacional, con lo cual se aspira colocar 200.000 créditos hasta el año 2010.</p> <p>Ajustar la metodología de microcréditos, de forma de mantener una incobrabilidad de la cartera de menos de un 5%.</p> <p>Impactar favorablemente en las condiciones de vida de las familias más pobres del país.</p> <p>Aspirar en el mediano plazo a la sostenibilidad del Fondo</p>
<b>ÁREAS DE TRABAJO PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	Microcréditos a través de los Bancos comunales en los sectores de escaso recurso donde opera.

INSTITUCIÓN	<p style="text-align: center;"><b>INVERSIONES PARA EL DESARROLLO S.A. INDES</b></p>
REFERENCIA HISTÓRICA	<p>Somos una institución financiera privada que nace en 1987, con el respaldo de diversos accionistas nacionales y extranjeros comprometidos con el desarrollo de las pequeñas y microempresas chilenas. Contamos con el apoyo del Banco del Desarrollo y formamos parte de su red de filiales y empresas relacionadas.</p>
MISIÓN	<p>Apoyar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, a través de diferentes servicios financieros, que permitan concretar proyectos de crecimiento.</p>
VISIÓN	
OBJETIVOS	<p>Dar acceso a servicios financieros al sector de empresas emergentes y con ellas construir una relación permanente y duradera, basada en la confianza recíproca, y en honrar mutuamente los compromisos que se adquieren</p>
ÁREAS DE TRABAJO	<p>Pequeños y microempresarios formales con aspiraciones y potencial de crecimiento, que necesiten recursos de financiamiento para fortalecer su actividad empresarial y para los nuevos proyectos que deseen poner en marcha. En particular, atendemos a quienes registran ventas mensuales netas entre 2 y 25 millones de pesos.</p>
PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL	

### La Fundación Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina (OCAC)

#### INSTITUCIÓN

#### REFERENCIA HISTÓRICA

La Fundación Oficina Coordinadora de Asistencia Campesina (OCAC) es una institución privada sin fines de lucro que comenzó sus actividades en el año 1974 bajo la inspiración y pensamiento de quien fuera su fundador el Cardenal Raúl Silva Henríquez.

Desde sus inicios, el sentido y razón de su accionar ha sido la opción preferencial por los pobres y, en especial, de los campesinos y zonas rurales de Chile. A través de sus 27 años de labor, OCAC ha desarrollado cerca de 1.200 proyectos localizando su acción en las regiones y comunas más pobres a lo largo de todo el país. Su ámbito de acción ha sido el trabajo con campesinos, pobladores, pescadores artesanales, microempresarios, mujeres, jóvenes y minorías étnicas, llegando hasta Isla de Pascua. Enfrenta temas tales como el desarrollo productivo, la construcción asistida, el mejoramiento del hábitat, la organización de la comunidad y la preservación de las culturas.

Para el desarrollo de su trabajo OCAC posee oficinas en las localidades de Arica e Iquique en la 1ª Región, La Ligua, San Felipe y Ventanas en la 5ª Región, Melipilla, Litueche, Navidad, Lolol, Pichilemu, Paredones y Teno en la 6ª y 7ª Regiones, Osorno en la 10ª Región y Santiago en la Zona Metropolitana

La construcción de una sociedad más justa y democrática, sus acciones buscan la autosustentabilidad de los sectores a los que apoya

#### MISIÓN

Apoyar a sectores marginados del campesinado chileno.

#### VISIÓN

Formar redes con instituciones colaboradoras, integradas por organismos privados nacionales y extranjeros.

Articular recursos, en tiempos en que el financiamiento foráneo escasea.

Movilizar y potenciar las redes, consolidando su presencia en el fortalecimiento de la sociedad civil y en la participación de los grupos de base

Sectores urbanos, grupos de artesanos, pescadores, jóvenes, iniciativas de transferencia tecnológica, de microemprendimiento, proyectos de género, entre otros.

#### ÁREAS DE TRABAJO

#### PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

<b>INSTITUCIÓN</b>	<p align="center"><b>LA FUNDACIÓN PARA LA INNOVACIÓN AGRARIA</b> FIA</p>
<b>REFERENCIA HISTÓRICA</b>	<p>La Fundación para la Innovación Agraria, del Ministerio de Agricultura, tiene la función de impulsar y promover la innovación en las distintas actividades de la agricultura nacional, para contribuir a su modernización y fortalecimiento.</p> <p>Como agencia sectorial encargada de la innovación, FIA impulsa, coordina y entrega financiamiento para el desarrollo de líneas de acción, programas o proyectos orientados a incorporar innovación en los procesos productivos, de transformación industrial o de comercialización en las áreas agrícola, pecuaria, forestal y dulceacuícola. La acción de FIA se orienta en particular a los productores y productoras agrícolas del país, y en general a todas las personas, agrupaciones o instituciones, privadas o públicas, que se dedican a la producción o investigación con fines comerciales en el sector agrario.</p>
<b>MISIÓN</b>	<p>Busca mejorar la rentabilidad del sistema productivo y la competitividad del sector agrario, a fin de ofrecer mejores perspectivas de desarrollo a los productores y productoras agrícolas y mejorar las condiciones de vida de las familias rurales del país.</p>
<b>VISIÓN</b>	<p>Articular y complementar los esfuerzos de innovación de los diversos agentes del sector agrario.</p>
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Promover y fomentar la innovación en las distintas actividades de la agricultura.</p> <p>Recopilar, elaborar y difundir información de interés en materia de innovación agraria.</p>
<b>ÁREAS DE TRABAJO</b>	<p>La desarrolla un conjunto de líneas de trabajo complementarias, que buscan responder a las necesidades de innovación de la agricultura mediante instrumentos de coordinación sectorial en materia de innovación, financiamiento, e información y difusión.</p>
<b>PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL</b>	

INSTITUCIÓN	<p align="center"><b>CONFEDERACIÓN GREMIAL NACIONAL UNIDA DE LA MEDIANA, PEQUEÑA Y MICRO INDUSTRIA, SERVICIOS Y ARTESANADO DE CHILE.</b> <b>CONUPIA</b></p>
REFERENCIA HISTÓRICA	<p>CONUPIA es una organización gremial de derecho privado, creada el 10 de Abril de 1966, que representa a la mediana, pequeña y microempresa nacional. En su Directorio Nacional están representadas todas las regiones del país, agrupando a más de medio centenar de Asociaciones regionales, provinciales, comunales y sectoriales a lo largo de todo Chile.</p> <p>Entre las principales actividades de la organización, están la promoción de un marco de políticas y leyes para el fomento de las Mipymes y la representación ante organismos gremiales, gubernamentales e internacionales.</p> <p>Además, CONUPIA participa en foros de desarrollo productivo a nivel nacional y regional y en actividades realizadas por diversos organismos internacionales: CLAMPI (Confederación Latinoamericana de la Mediana y Pequeña Industria) - OLAMP (Organización Latinoamericana de la Mediana y Pequeña Empresa) - ALAMPYME (Asociación Latinoamericana de la Micro, Pequeña y mediana Empresa) - UIAPME (Unión Internacional del Artesanado y la Pequeña y Mediana Empresa) - OIT (Organización Internacional del Trabajo) - OEA (Organización de Estados Americanos) y otras.</p>
MISIÓN	<p>Entre las principales actividades de la organización, están la promoción de un marco de políticas y leyes para el fomento de las Mipymes y la representación ante organismos gremiales, gubernamentales e internacionales.</p>
VISIÓN	
OBJETIVOS	<p>Promover un marco de políticas y leyes para el fomento de las Mipymes y la representación ante organismos gremiales, gubernamentales e internacionales.</p>
ÁREAS DE TRABAJO	<p>Promoción de un marco de políticas y leyes para el fomento de las Mipymes La representación ante organismos gremiales, gubernamentales e internacionales.</p>
PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL	

**CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO DETALLISTA Y TURISMO DE CHILE  
CONFEDECH**

**INSTITUCIÓN**

**REFERENCIA HISTÓRICA**

La CONFEDERACION DEL COMERCIO DETALLISTA Y TURISMO DE CHILE, es la máxima organización gremial representativa del comercio detallista del país. Fue fundada el 12 de Julio de 1938 en la ciudad de Valparaíso. Tiene como objetivos fundamentales, los de agrupar y representar a todos los empresarios mipymes del comercio detallista. En la actualidad tiene como entidades afiliadas, a 13 Federaciones Regionales y a 350 cámaras de comercio y asociaciones gremiales, que en total suman 372 mil establecimientos comerciales de los distintos rubros de la comercialización y que diariamente están cumpliendo una valiosa función de servicio a la comunidad. Los rubros de la comercialización que representa la Confederación Nacional del Comercio Detallista y Turismo son entre otros: vestuario, calzado, vinos y licores, bazares, boutique, lavasecos, disquerías, frutas y verduras, electrónica, línea blanca, fuentes de soda, bares, restaurantes, hoteles, cristalerías, librerías, joyerías, fantasías, autoservicios, supermercados, jugueterías, relojerías, mueblerías, farmacias, salones de belleza y peluquerías, ferreterías y mercerías, cordonerías, discoteques, fotografías, repuestos de automóviles, estaciones de servicios, garajes turismo, servicientros, etc

**MISIÓN**

La Institución tiene como objetivos fundamentales la defensa gremial del sector detallista y la dignificación de la actividad comercial, además de representarlo legalmente ante los poderes del Estado y la comunidad nacional, con este fin la Institución basa su labor en una orientación continua y permanente para que el sector se adecue a la economía social de mercado y a la libre competencia que impera en el país, de manera de enfrentar con Éxito el verdadero desafío que impone el mundo moderno a la actividad comercial, para ello la Institución realiza importantes programas de desarrollo gremial, social y de capacitación a favor de sus miembros.

**VISIÓN**

la Institución basa su labor en una orientación continua y permanente para que el sector se adecue a la economía social de mercado y a la libre competencia que impera en el país, de manera de enfrentar con Éxito el verdadero desafío que impone el mundo moderno a la actividad comercial

**OBJETIVOS**

Defensa gremial del sector detallista y la dignificación de la actividad comercial  
Representar legalmente ante los poderes del Estado y la comunidad nacional

**ÁREAS DE TRABAJO**

Representación de los rubros de comercialización  
Desarrollar actividades a nivel nacional, tiene representación internacional a través de la Confederación del Comercio Detallista de Las Américas

**PERFIL PROFESIONAL  
DE TRABAJO SOCIAL**

**INSTITUCIÓN****CÁMARA REGIONAL DEL COMERCIO VALPARAÍSO****REFERENCIA HISTÓRICA**

Aunque la Cámara Regional del Comercio, Producción, Turismo y Servicios Valparaíso A.G. nació oficialmente con la inauguración del edificio de la Sala Comercial la Bolsa, encabezada por el Presidente de la República Manuel Montt en 1858, 30 años antes de aquel acontecimiento se habían reunido Estanislao Lynch, Carlos Chauncey, Jorge Tomas Davy, Vicente Sanchez e Hipólito Serruys para dar origen a lo que más tarde se conocería como la Cámara de Comercio de Valparaíso. Tras colaborar en la elaboración de las leyes comerciales del país y enfrentar duras pruebas como terremotos y crisis financieras, en 1925, la Cámara reúne ya a todas las instituciones de este tipo existentes en Valparaíso cambiando su nombre a Cámara Central de Comercio.

Entre 1940 y 1960 la institución se proyecta, aplicando sus nítidas ideas sobre la gestión empresarial, al tiempo que propone medidas para contrarrestar el éxodo de firmas porteñas a Santiago y la progresiva decadencia de Valparaíso, además de expresar su constante preocupación por lo que considera amenazas a la iniciativa y la empresa privada. Tras épocas difíciles para el país, en 1980 la institución asume la identidad de Cámara de Comercio de Valparaíso, Asociación Gremial, retomando el proceso de integración internacional, cuyos frutos más cercanos se encuentran en los exitosos encuentros y rondas de negocios sostenidos con las provincias argentinas de la Región de Cuyo.

La actual Cámara Regional del Comercio, Producción, Turismo y Servicios - Valparaíso, A.G. se ha posicionado en la vida regional como el más fiel representante del empresariado, a través de la defensa de sus intereses y la participación en las iniciativas de desarrollo de la Región. La internacionalización regional propuesta por el sector público y privado ha sido adoptado por la institución como uno de sus principales objetivos, tal como, en el plano interno, ha asumido la capacitación y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores. Destacan, recientemente, la creación del Centro de Arbitraje y Mediación diseñado para resolver conflictos comerciales de manera eficaz; el nacimiento del Consejo Superior de Turismo, Consetur V Región, como representante de los gremios del sector a nivel regional; y la puesta en marcha del Plan de Desarrollo Estratégico 2002-2004 diseñado para posicionar a la Institución como articulador del desarrollo empresarial y regional.

**MISIÓN**

Representar y defender a los empresarios de la V Región asociados a la Cámara Regional del Comercio y la Producción, para contribuir a su desarrollo en beneficio del progreso económico, político y social regional.

**VISIÓN**

Ser el referente empresarial para el desarrollo regional, con proyecciones tanto en el ámbito nacional como internacional, contribuyendo continuamente con la evolución de las necesidades y expectativas de sus asociados y de la sociedad.

**OBJETIVOS**

- a) La más completa unión de sus asociados y la defensa de sus legítimos intereses, dentro de la superior conveniencia nacional.
- b) Promover la racionalización, el desarrollo, progreso, perfeccionamiento profesional y protección de los intereses de sus asociados.
- c) El estímulo a todos los asuntos que afectan o interesen a los rubros en que se desarrollan las actividades empresariales, productivas y de servicios de los asociados y, especialmente, en lo que se refiere a la preparación o aplicación de leyes, decretos, reglamentos y normas y a la difusión de estudios o de informaciones de utilidad mercantil.
- d) El análisis de los problemas de la actividad de los asociados y de la política requerida para el desarrollo y progreso de sus actividades, de sus empresas, de colaboradores y del mejor servicio del consumidor.
- e) La representación de los asociados ante los Poderes Públicos y ante toda clase de funcionarios, asociaciones y personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.
- f) Realizar publicaciones de prensa, difusiones de radio y televisión y editar circulares, folletos y revistas; organizar seminarios o conferencias destinadas a informar a los asociados, autoridades y público en general sobre todos los asuntos que se refieran al comercio, producción, turismo y servicios relacionados con las actividades de los asociados.

- g) El mantenimiento de relaciones e intercambio de estudios e informes con organismos gremiales del comercio, la producción, turismo y los servicios del país, pudiendo afiliarse a Federaciones o Confederaciones, procurando el mayor éxito en su gestión gremial de beneficios para sus afiliados.
- h) El fomento del comercio internacional, tanto en materias de exportaciones como de importaciones, para lo cual propondrá a las autoridades respectivas las medidas conducentes a tal finalidad. El mantenimiento de relaciones con organismos gremiales de otros países, participando en Congresos y Ferias Internacionales, o integrándose a Federaciones y Confederaciones Internacionales de carácter gremial, sólo con fines de orientación técnica, fomento de intercambio y desarrollo empresarial y social.
- i) Procurar y fomentar buenas relaciones con los organismos gremiales de los trabajadores o directamente con los dependientes de los asociados.
- j) Impulsar, fomentar, planificar, canalizar, asesorar, detectar necesidades de capacitación ocupacional y, en general, desarrollar las actividades conducentes a la capacitación de los trabajadores de los asociados y éstos.
- k) Establecer y mantener los servicios y asesorías que la institución establezca para sus asociados.
- l) Formar bibliotecas especializadas, fomentar la enseñanza técnica, pudiendo al efecto, fundar, administrar o regir Escuelas de Especialización para las distintas ramas y actividades del comercio, sea directamente, mediante convenios u otras formas jurídicas.
- m) Resolver, por la Conciliación, el Arbitraje y Mediación, las dificultades que se produzcan entre asociados y entre éstos y terceros, que le sean sometidos.
- n) La ejecución de toda clase de actos o contratos que se encaminen directa o indirectamente al cumplimiento de las finalidades anteriores.

No se señala

ÁREAS DE TRABAJO

No se identifica

PERFIL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL