



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

FONDO ESPERANZA Y MICROEMPRESA. UNA VALORACIÓN DESDE EL ENFOQUE ILUMINATIVO.

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y AL TÍTULO
DE ASISTENTE SOCIAL

Institución Patrocinante
Fondo Esperanza
Oficina V Costa

Profesora Guía: Sra. Patricia Castañeda Meneses

Equipo Seminarista: Verónica Leiva Pereira
Antonio Sandoval Barrera

Valparaíso, junio de 2010.

RESUMEN

SEMINARIO DE TÍTULO	FONDO ESPERANZA Y MICROEMPRESA. UNA VALORACIÓN DESDE EL ENFOQUE ILUMINATIVO.
INSTITUCIÓN PATROCINANTE	Fondo Esperanza. Oficina V Costa
PROFESORA GUÍA	Sra. Patricia Castañeda Meneses
EQUIPO SEMINARISTA	Verónica Leiva Pereira Antonio Sandoval Barrera
AÑO ACADÉMICO	2009-2010

La presente experiencia de Seminario de Título, tiene por objeto efectuar una Valoración desde el Enfoque Iluminativo en torno al Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza en las comunas de Valparaíso y Viña del Mar.

➤ **Antecedentes Conceptuales.**

Los antecedentes conceptuales en los que se enmarca la presente experiencia corresponden a los siguientes:

- ✓ Modelo de Desarrollo Humano
- ✓ Emprendimiento
- ✓ Microempresa

➤ **Objetivo General de la Experiencia**

El Objetivo General de la investigación es “*Valorar el **Servicio Microfinanciero Integral** entregado por Fondo Esperanza desde la perspectiva de los asociados emprendedores que gestionan Microempresas en Crecimiento de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar*”.

➤ **Resultados y Conclusiones:**

A partir del proceso valorativo, es posible concluir lo siguiente:

- ✓ **En torno al emprendimiento:** Las personas asociadas a Fondo Esperanza buscan transformar su realidad actual, siendo actores centrales en los proyectos en los que se internan, participando de manera activa en los procesos orientados al cambio de su entorno, favorecido a su vez por las redes sociales, quienes cumplen un rol facilitador para obtener los resultados esperados.

- ✓ **En torno a las cualidades emprendedoras y la Microempresa en Crecimiento:** Las microempresas en crecimiento inspiran las acciones en base a la eficacia y productividad desplegando en estas sus atributos emprendedores, pues les permiten la consecución de sus aspiraciones comerciales. Destacan en el desarrollo de las iniciativas productivas la *persistencia* de las personas asociadas, la cual remite a la fuerza interna que les permite la obtención de sus objetivos; la *autoconfianza*, la cual evidencia la seguridad de los asociados en las potencialidades que poseen para enfrentar los eventos que envuelven a la microempresa; y el control de los *riesgos* a los cuales se exponen, previa evaluación que realizan del entorno.

- ✓ **En torno al Servicio Microfinanciero Integral bajo la perspectiva del Modelo de Desarrollo Humano:** Las personas aprecian la oportunidad de ser artífices de su propio desarrollo, pues por medio de este se genera una instancia para el ejercicio de sus potencialidades, siendo esta acción facilitada por la metodología de la institución y los profesionales que la implementan, favoreciendo a la potenciación de las cualidades emprendedoras de las personas asociadas.

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN GENERAL	1
CAPÍTULO I: CONTEXTOS DE LA EXPERIENCIA	2
Presentación	3
Contexto Institucional	4
Contexto Metodológico	8
Contexto Comunal. Viña del Mar	14
Contexto Comunal. Valparaíso	17
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	21
Presentación	22
Primer eje temático: Desarrollo Humano	23
Segundo eje temático: Emprendimiento	30
Tercer eje temático: Microempresa	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
Presentación	57
Fundamentación metodológica	58
Objetivos de evaluación	60
Definiciones y conceptos claves	60
Tipología de la evaluación del proceso	61
Colectivo de investigación	61
Técnicas de recolección de información	62
Procedimiento de análisis	63
Criterios de rigor	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	64
Presentación	65
Cualidades emprendedoras de los asociados a Fondo Esperanza y su contribución a la microempresa	66
Percepciones de los asociados emprendedores respecto al Servicio Microfinanciero Integral en sus componentes Plan de Crédito, Fortalecimiento de Redes Sociales y Educación Emprendedora	96
Prácticas de los asociados emprendedores respecto del Servicio Microfinanciero Integral en sus componentes Plan de Crédito, Fortalecimiento de Redes Sociales y Educación Emprendedora	105
Percepciones y prácticas de los asociados emprendedores respecto al Servicio Microfinanciero Integral y la vinculación con los lineamientos institucionales de Desarrollo Humano distintivo de Fondo Esperanza	110
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	130
Presentación	131
En relación a la metodología	132

En relación a la temática	133
En relación al Trabajo Social	137
BIBLIOGRAFÍA	138

PRESENTACIÓN GENERAL

El presente Seminario de Título tiene por objeto dar cuenta del proceso investigativo efectuado por el equipo seminarista, llevado a cabo durante los meses de Septiembre de 2009 a Junio de 2010.

El proceso referido, se efectuó bajo el patrocinio de la Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza, “**Fondo Esperanza**” Oficina V Costa, en las comunas de Valparaíso y Viña del Mar, a través del cual se valoró el Servicio Microfinanciero Integral que ofrece la fundación desde la perspectiva de los asociados emprendedores que gestionan Microempresas en Crecimiento, manteniendo de este modo el énfasis en las percepciones y prácticas de estos en torno al servicio que acceden y su vinculación con los lineamientos institucionales de Desarrollo Humano distintivos de la institución.

En este sentido, el presente documento se organiza en cinco capítulos. El primer capítulo expone los **Contextos de la Experiencia**, por medio del cual se da cuenta de los escenarios que enmarcan el proceso de evaluación, los cuales corresponden al Contexto Institucional, Contexto Metodológico y Contextos Comunes, tanto de Viña del Mar como de Valparaíso.

Un segundo capítulo aborda el **Marco de Referencia**, donde se presentan los referentes conceptuales que dan sustento a la evaluación, en este se distinguen tres ejes conceptuales referidos al Desarrollo Humano, Emprendimiento y Microempresa.

Le continúa el **Marco Metodológico** que constituye el tercer capítulo del presente documento, en el cual se da cuenta de la fundamentación del modelo desde el cual se aborda la presente evaluación, el sistema de objetivos, entre otros.

Posteriormente se desarrolla el capítulo cuarto que corresponde al **Análisis** de la información recaba, desarrollando los objetivos definidos por el equipo seminarista.

Finalmente, se incorpora en el capítulo quinto las **Conclusiones** en base a la metodología utilizada, en relación a la temática abordada y al Trabajo Social en el área de la microempresa.



**CAPÍTULO I:
CONTEXTOS DE LA
EXPERIENCIA**

PRESENTACIÓN

En el siguiente capítulo se dará a conocer los contextos en los cuales se desenvuelve el Seminario de Título, con el objeto de entregar una mayor comprensión de los escenarios en los que se desarrolla la presente experiencia.

En un primer apartado se presenta el Contexto Institucional, en el cual se integra la identificación de la institución patrocinante, Fondo Esperanza, los aspectos generales, como así también su estructura, funcionamiento y dinámica organizacional.

Posteriormente se expone el Contexto Metodológico Institucional, en este se integran conceptos primordiales para la comprensión del procedimiento de trabajo que se realiza en Fondo Esperanza.

Finalmente se presentan los Contextos Comunales de la presente investigación, tanto de Viña del Mar como de Valparaíso, en el que se integran aspectos históricos, sociodemográficos, entre otros.

1.1 **CONTEXTO INSTITUCIONAL**

A. Identificación de la Institución.

Nombre de la Institución	Fondo Esperanza. V Región Costa.
Carácter de la Institución	Institución sin fines de lucro
Jefa de la Oficina	Yessica Andrea Campos Oliva
Radio de Acción	La organización administrativa de FE en la V Región Costa corresponde a las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Con-Con, Villa Alemana, Quilpué, Quintero, Puchuncaví y San Antonio.
Cobertura	A nivel nacional, Fondo Esperanza cuenta con 30.000.- beneficiarios, siendo un 87% mujeres. En el territorio de V Costa, se atiende a más de 3.500 socias y socios.
Correo Electrónico	ycampos@fondoesperanza.cl
Horario de Atención	Lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 / 15:00 a 18:00.
Profesional Guía	Yessica Campos Oliva. Asistente Social.

Oficina Fondo Esperanza Viña del Mar
 Traslaviña Nº 415. Viña del Mar
 Teléfono: 2661496



Oficina Fondo Esperanza Valparaíso
 José Tomás Ramos Nº 56. Valparaíso
 Teléfono: 2219207

B. Misión, Visión y Objetivo De Fondo Esperanza

El Fondo Esperanza (FE) es una institución de microcréditos solidarios para personas de los sectores más pobres del país, que fomenta el desarrollo de Microempresas de Subsistencia. De este modo, FE tiene como misión “Construir oportunidades de desarrollo para el mejoramiento continuo de las condiciones de vida de personas de los sectores más vulnerables de nuestro país, a través de la entrega eficiente de un servicio microfinanciero integral”¹, bajo la mirada del **Modelo de Desarrollo Humano**.

En relación a lo anterior, Fondo Esperanza, a la vanguardia de las microfinanzas, debe asegurar junto a sus socias y socios la construcción de dichas oportunidades de desarrollo, para así garantizar un proceso de transformación integral y continuo de las asociadas y sus comunidades en múltiples etapas y ámbitos tales como el económico, espiritual, físico, ambiental, entre otros. Lo anterior con el fin de aspirar a la autorrealización y dar sentido a la vida, considerando el fortalecimiento de las capacidades de las socias/os y Bancos Comunales desde el reconocimiento histórico y cultural. En este sentido el Fondo Esperanza se enmarca en la siguiente Visión:

- ✿ FE trabaja por ser protagonistas en la superación de la pobreza desde un enfoque de desarrollo integral que aporta al desarrollo sustentable de Chile.
- ✿ FE se proyecta como una Institución de microfinanzas Integrales líder en Chile, entregando servicios de excelencia para contribuir al desarrollo de los sectores más pobres de nuestro país.
- ✿ FE busca generar impacto en la vida de miles microempresarias/os promoviendo su autonomía desde el ámbito económico, de empoderamiento personal y de las redes sociales.
- ✿ FE busca tener una administración eficiente, transparente, con autonomía financiera y de gestión.
- ✿ FE promueve una cultura organizacional basada en sus valores: confianza, compromiso, autonomía, justicia social, excelencia y desarrollo integral de sus trabajadores/as.

¹ Fondo Esperanza (2008). *Guía Metodológica de Bancos Comunales*. Documento institucional de circulación interna.

De este modo el accionar de Fondo Esperanza se encuentra enmarcado por el objetivo de “impulsar a través de la entrega de préstamos en dinero y educación emprendedora, la gestación de pequeños negocios, orientados a superar la situación de pobreza en Chile”.

C. Historia de Fondo Esperanza

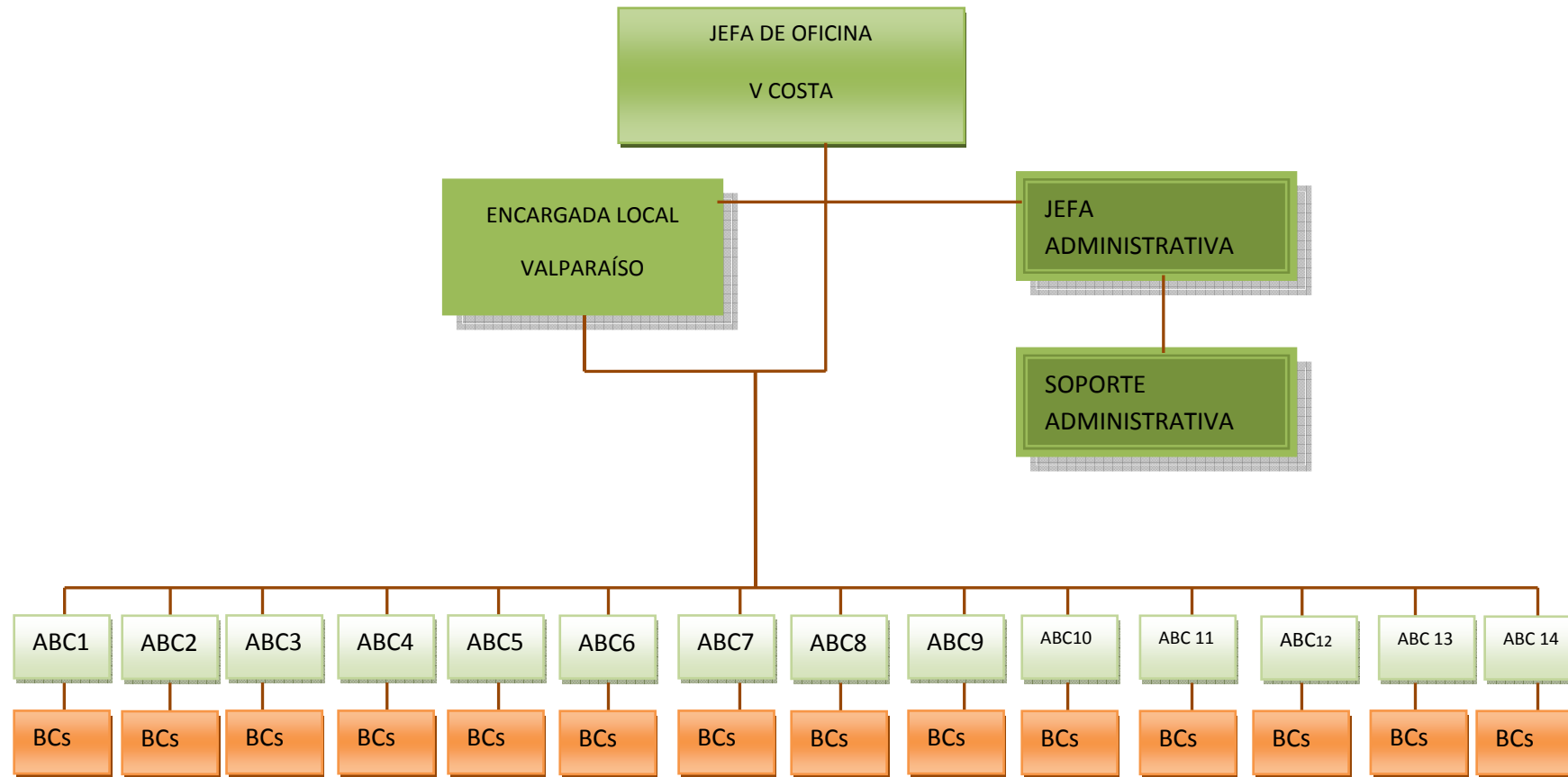
Fondo Esperanza nació como una iniciativa de la Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza, la cual se creó el 3 de junio de 1966 y entregaba sus aportes bajo la forma de donaciones.

En el Año 2000, se convierte en una Fundación Filial del Hogar de Cristo, compartiendo el Carisma de la Obra de San Alberto Hurtado, con un directorio y personalidad jurídica propia. A partir del año 2001, comienza a trabajar bajo la modalidad de microcréditos, entregando sus aportes a través de créditos individuales.

Desde el año 2003, FE reorientó su funcionamiento al implementar la modalidad de créditos grupales o Bancos Comunales, en base a la exitosa experiencia de Muhammad Yunus, fundador de Grameen Bank en Bangladesh; los cuales, debido a su éxito metodológico estructurado por micro créditos solidarios, se encuentran como forma exclusiva en modalidad de crédito. Esta metodología innovadora en el país, permitió crecer de manera acelerada y hacer efectiva la apuesta para la superación de la pobreza.

Con el objetivo de potenciar la educación como un pilar fundamental dentro del servicio integral entregado, Fondo Esperanza en el año 2007 lanza la escuela del Emprendimiento, programas que potencian el desarrollo personal, familiar, grupal y empresarial a través de una metodología participativa.

D. Organigrama



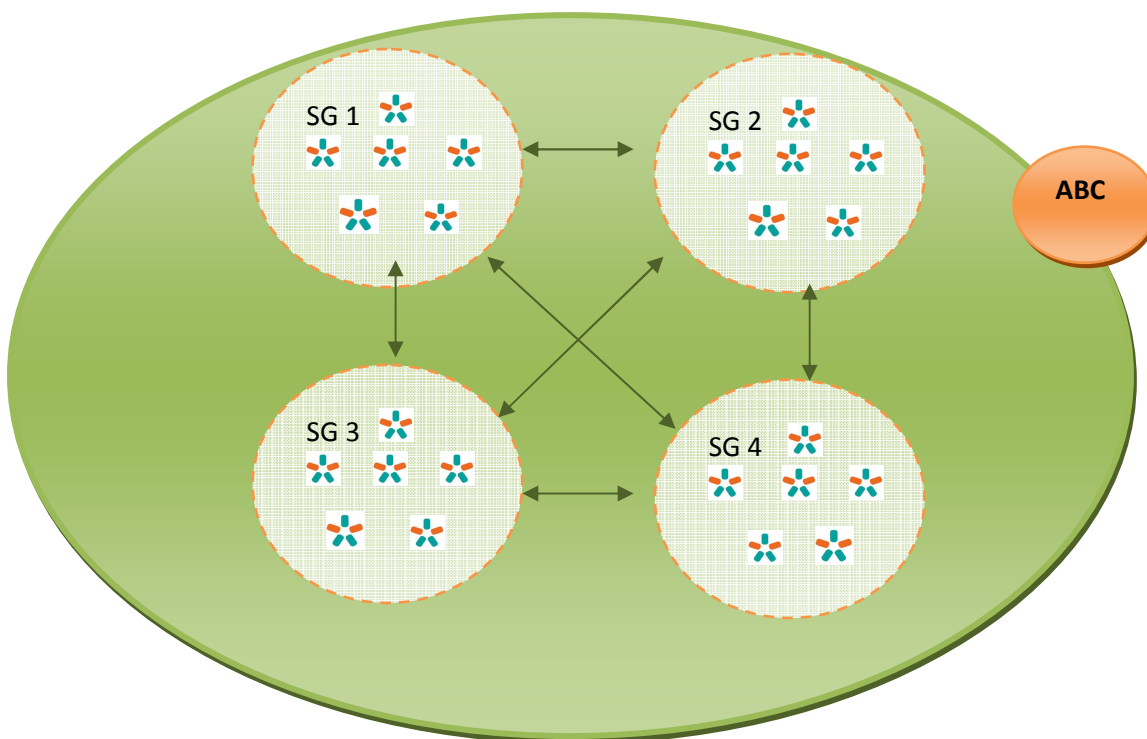
ABC: Asesor Banco Comunal

BC: Bancos Comunales

1.2 CONTEXTO METODOLÓGICO INSTITUCIONAL. BANCOS COMUNALES

En su objetivo de impulsar la gestación de pequeñas empresas orientadas a superar la situación de pobreza en Chile, la metodología acuñada por FE corresponde a **Bancos Comunales (BC)**. Estos son grupos de entre 18 y 25 personas que viven o trabajan en un mismo sector y que se unen para obtener microcréditos individuales, por medio de la coavalidad solidaria del grupo, que para facilitar la organización en el pago del crédito se dividen en pequeños subgrupos. El Banco Comunal es asesorado por un profesional de la institución, quien acompaña y guía los procesos de la organización, partiendo desde la promoción para formar el Banco Comunal, la conformación y acompañamiento en cada uno de sus ciclos de crédito. Inicialmente el acompañamiento del **Asesor del Banco Comunal (ABC)** es semanal, optando a partir del cuarto ciclo un acompañamiento quincenal, de acuerdo a solicitud del propio grupo y comportamiento de este en cuanto a la devolución del crédito y organización interna.

Diagrama Banco Comunal:



SG: Subgrupo Banco Comunal

ABC: Asesor/a Banco Comunal

Fuente: Elaboración propia

Los miembros de los Bancos Comunales, son coavales solidarios en el compromiso de pago del préstamo, lo que significa que si una persona no paga, los otros asociados deben pagar por el, lo anterior no conlleva necesariamente el desarrollo de negocios conjuntos entre las personas asociadas, puesto que estos también se pueden desarrollar en forma independiente.

De este modo, por medio de los Bancos Comunales se fomenta la organización y la solidaridad de las familias para el logro de objetivos comunes, el mejoramiento de las condiciones de vida y un espacio semanal de trabajo de formación. Producto de lo anterior, se definen y promueven valores de convivencia dentro de los BC, los cuales corresponde a:

- ✿ **Confianza:** conocer al otro y creer en lo que dice. Estar dispuestos a trabajar juntos y coavales solidarios. La confianza es una conquista y se construye diariamente.
- ✿ **Solidaridad:** Formar una cadena de solidaridad en beneficio de otros. Invitar a otras personas a ser parte de las oportunidades de los bancos comunales. Pedir y recibir apoyo cuando se necesita.
- ✿ **Respeto:** Buscar siempre las mejores soluciones a los conflictos que se pudieran presentar.
- ✿ **Responsabilidad:** Cumplir con los compromisos contraídos, tanto con Fondo Esperanza como con el Banco Comunal y con mi trabajo.
- ✿ **Honestidad:** Hablar siempre con la verdad y compartir lo que nos pasa a nivel individual y grupal

Ahora bien, el acceso al **Servicio Microfinanciero Integral** que se entrega en los Bancos Comunales comprende tres elementos²: Plan de Créditos, Educación Emprendedora y Fortalecimiento de Redes Sociales.

² Gerencia de Desarrollo, Fondo Esperanza; (2007). "Pobreza y desarrollo en Fondo Esperanza: conceptos que iluminan nuestra misión". Chile. Pág. 21.

A. Plan de Créditos

Los elementos que permiten llegar a sectores de mayor pobreza del Plan de Créditos, tienen relación con adaptaciones que acogen la forma de ver y vivir la vida en el contexto de pobreza en el cual se desenvuelven los socios de FE. Algunos son:

- ✿ **El inicio con montos bajos**, permite correr riesgos calculados, además del fortalecimiento de la iniciativa productiva de los socios (que muchas veces al principio no visualizan como buenas y con proyecciones).
- ✿ **El aumento progresivo de los montos de crédito:** en la medida que van aumentando las posibilidades de acceder a montos más altos, se visualiza el crecimiento que experimenta el negocio y la capacidad de manejar montos de dinero más grandes. Esto ayuda a los emprendedores a proyectar sus negocios, inversiones y ganancias, con un horizonte a mediano y largo plazo.
- ✿ **Los plazos cortos:** Al ser negocios pequeños y al principio inestables, es posible con los plazos cortos practicar la planificación de la inversión y disfrutar la sensación de logro cada vez que se termina de pagar un crédito y se puede asumir otro.
- ✿ **La garantía solidaria:** Una de las causas de por qué las personas no pueden acceder al sistema financiero formal es porque no cuentan con garantías reales que puedan avalar sus solicitudes de capital. Sin embargo, existe un gran capital social en las personas que viven en condición de pobreza: la confianza en otros y la solidaridad; que si bien no son tangibles son fundamentales al momento de adquirir un compromiso financiero. Este capital reconocido como garantía solidaria es el que se utiliza en la metodología de Bancos comunales de Fondo Esperanza.
- ✿ **La frecuencia de pagos:** Los negocios de los socios son pequeños, informales y en general de alta rotación. Esto sumado a la informalidad con la que llevan inicialmente sus negocios hace difícil que puedan reunir mensualmente grandes cantidades de dinero. La frecuencia de pago semanal se adapta a la forma en que las personas manejan sus negocios, pues con el paso del tiempo y con montos mayores de créditos los socios adquieren hábitos los cuales les permiten cancelar cuotas quincenales y hasta mensuales.

B. Fortalecimiento de Redes Sociales y Trabajo Organizacional para el Desarrollo Local

Las redes sociales son una unidad que se ha dado desde el inicio de los primeros Bancos Comunales. Estas pretenden generar y/o potenciar vínculos entre los distintos actores (emprendedoras/es, Bancos Comunales y comunidad) para generar capacidades de autogestión y con ello promover el desarrollo humano y comercial. A su vez, es un espacio de encuentro y participación que fomenta el intercambio permanente de buenas experiencias, la confianza y el acompañamiento. Las Redes Sociales en Fondo Esperanza se basan en tres aspectos fundamentales:

- ✦ **Fortalecimiento de Redes de Apoyo:** La dinámica grupal de los Bancos Comunales, permite que se generen lazos de pertenencia y cooperación entre la socias que les permite mejorar las redes de apoyo necesarias para desarrollarse. Estos lazos se van fortaleciendo a través de la convivencia sana y cotidiana y a través de contenidos de educación que la consolidan y les permite enfrentar los nuevos desafíos.
- ✦ **Fortalecimientos de Redes locales:** La inserción en territorios definidos y cercanos para los socios, inevitablemente permiten mirar los actores que están dentro del territorio donde se desenvuelven los socios de FE. Tanto para ingresar al sector, como para potenciar redes económicas y sociales, es necesario conocer y reconocer quienes están en el sector para lograr un trabajo coordinado y en conjunto.
- ✦ **Reconocimiento de Actores relevantes:** Existen instituciones, personas y organizaciones que están trabajando por el desarrollo de los sectores de mayor pobreza. En este sentido, Fondo Esperanza pretende conocer a estos actores y trabajar en conjunto con ellos, a nivel local, comunal, regional y nacional, con el fin de fomentar políticas sociales y públicas que favorezcan el desarrollo del sector de la microempresa de subsistencia.

C. Educación Emprendedora

La educación emprendedora basa su propuesta educativa en tres pilares. Éstos, permiten llegar a sectores de mayor pobreza, ya que parten de la realidad educacional de las socias y considera estrategias que puedan romper con las barreras necesarias para constituir un proceso de aprendizaje.

- ✿ **Principios de Educación de Adultos:** Se rescata la intención de generar relaciones horizontales, entregar conocimiento nuevos a partir de los saberes y experiencias de las socias, relacionados con su quehacer cotidiano, construir los aprendizajes en conjunto en un ambiente de participación, respeto, reconocimiento y seguridad. Estos principios rescatan las experiencias y desigualdades en las que han crecido los socios: con pocas oportunidades para acceder a la educación formal, o con experiencias negativas acerca del aprendizaje. La intención es romper estas barreras y poder co-constuir un proceso de aprendizaje que le permita a los asociados estar más preparados para asumir sus propios desafíos y los de su entorno.
- ✿ **Contenidos Trabajados:** Los ámbitos que se trabajan en educación abordan cuatro áreas: desarrollo del negocio, desarrollo familiar, desarrollo personal y desarrollo grupal local. Estos son tratados en forma integral y paralelamente, con el fin de que luego del tercer año, los socios de Fondo Esperanza hayan reflexionado y adquirido conocimientos que les permitan tener una visión amplia de lo que son, de lo que pueden ser y lo que pueden aportar.
- ✿ **Herramientas metodológicas:** Las herramientas que se utilizan para abordar todo lo anterior, están basadas en el aprender haciendo. Se fomenta el aprendizaje inductivo y la incorporación de conocimientos en la memoria de largo plazo, con el fin de que sean perdurables y que puedan ser utilizados por los socios cuando sea necesario.

Es de importancia señalar que la Educación Emprendedora se materializa en la “**Escuela del Emprendimiento**”, en la cual se contribuye a un proceso continuo de aprendizaje, facilitando el protagonismo de los socios en su educación y crecimiento personal. La propuesta educativa es a largo plazo, consta de 18 módulos, con una duración de 3 años. Los módulos se condicionan según las necesidades e intereses de los participantes.

El plan de educación de la Escuela del Emprendimiento presenta los siguientes Principios³:

- **Participación:** Entendida como el proceso de involucramiento activo de los socios en la construcción de los aprendizajes.
- **Co-construcción:** la validación del otro implica el establecimiento de una relación horizontal entre asesor y socio, quienes a través del dialogo van construyendo nuevos saberes y conocimientos desde sus propias experiencias, practicas e historias.
- **Reconocimiento de la socias como una emprendedora integral:** más allá del negocio, la capacidad que tiene una persona de proponerse algún desafío en la vida y pese a las condiciones adversas es capaz de llegar a concretarlo.
- **El aprendizaje permanente:** creemos que el aprendizaje es un proceso que se da durante toda la vida, siempre estamos aprendiendo, y lo importante es creer que siempre podemos aprender.

³ Fondo Esperanza (2007). *Manual Asesores Bancos Comunales*. Documento institucional de circulación interna.

1.3 CONTEXTO COMUNAL. VIÑA DEL MAR

La Comuna de Viña del Mar está localizada en el litoral central de Chile. Se ubica



a 32° 2' 0" de latitud y a 71° 32' 30" de longitud. Limita al norte con Con-Con; al sur con Valparaíso; al oeste con el Océano Pacífico y al este con Quilpué. Cuenta con una superficie de 121,6 Km².

Los sectores que contempla la comuna corresponden a Nueva Aurora, Recreo, Forestal, Chorrillos, Viña del Mar Oriente, Miraflores, Santa Inés, Plan, Achupallas, Gómez Carreño, Reñaca Alto y Reñaca.

A. Historia

El 29 de diciembre de 1874 se dicta el decreto que formaliza la fundación de la ciudad de Viña del Mar, diseñada por José Francisco Vergara, la cual había sufrido cambios vertiginosos desde el tránsito del ferrocarril en el año 1855, transformando la vida campesina que se llevaba en aquellos años.

La creación de la Municipalidad de Viña del Mar se autoriza el 30 Mayo de 1878, a partir de ese momento comenzará el desarrollo de la ciudad, acompañada con la creación de industria como la Compañía Refinadora de Azúcar de Viña del Mar y Viña del Mar Electric Company, lo que facilitó el poblamiento de la comuna, convirtiéndose en una insipiente población industrial – dormitorio.

En el Año 1928 comienza a cambiar la fisonomía de la ciudad, iniciando trabajos orientados a la creación de la primera ciudad Balneario – Turística del país, surgiendo obras tales como el Casino de Viña del Mar, Teatro de Viña del Mar, Piscinas, Balneario de Caleta Abarca, pavimentación del borde costero, entre otras. Con el pasar de los años la Comuna de Viña del Mar ha potenciado su sello turístico por medio de la diversificación hotelera y gastronómica.

B. Población

La comuna de Viña del Mar cuenta con una población comunal de 286.931 habitantes, equivalente al 18,6% de la población regional (Censo 2002). Esta población es un 0,5 por ciento mayor a la registrada el año 1992. Del total de habitantes 150.613

corresponde a mujeres y 136.318 son hombres, correspondiendo un 52,5% y 47,5% respectivamente.

De acuerdo a las estimaciones entregadas por el INE para el año 2008, el 99,90 por ciento de las personas vive en zonas urbanas, custodiando una densidad poblacional de 2359,6 personas por kilómetro cuadrado.

En relación a la jefatura de hogar, de acuerdo a la CASEN 2006 39,5% de los hogares tiene Jefatura femenina, índice que aumenta 3,6 puntos en relación a los datos del censo 2002, reflejando sobre 7 puntos porcentuales en relación a jefatura de hogar en la región de Valparaíso.

C. Situación Laboral – Económico - Productivo

La población económicamente activa de la Comuna de Viña del Mar es de 111.838 personas, de acuerdo al censo 2002, de los cuales se encuentran ocupados 96.280 personas, equivalente a una tasa de participación del 49,9%. Ahora bien, una distinción por sexos arroja que del total de los ocupados/as, 57.614 son hombres y 38.666 son mujeres, evidenciando que se presencia una mayor tasa de participación de los hombres por sobre las mujeres.

Según datos del SINIM (2008), en la comuna predomina la población económicamente activa en el desarrollo de actividades económicas en el sector terciario, con un 79,52 por ciento, le sigue el sector secundario con un 18,85%, y tenuemente se visualiza el sector primario (1,63%).

Los sectores más relevantes, dada la presencia de colocación laboral, corresponden al comercio (20,35%); las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (11%); el transporte, el almacenamiento y comunicaciones (7,5%); la construcción (8,07%); y las industrias manufactureras (8,37%).

De acuerdo a las categorías ocupacionales, predominan los trabajadores asalariados con un total de 69.444, sin embargo, es significativo aquellos trabajadores/as por cuenta propia que corresponden a 13.442 personas (14%). En esta última categoría, 9167 son hombres, mientras que 4275 son mujeres.

Datos recientes entregados por el INE, señalan que la comuna de Viña del Mar presenta una tasa de desocupación del 15,5% en el trimestre de Junio – Julio – Agosto de 2009, la que al ser comparada con el mismo periodo del año 2008, se visualiza un aumento del 6,2% de desempleo.

D. Vivienda

De acuerdo a datos del Censo 2002, la comuna cuenta con un total de 99.622 viviendas, equivalente a 18,7% de la región. Por otro lado, el 82,6% de las viviendas son consideradas aceptables o buenas, mientras que el 17,4% son consideradas recuperables o deficitarias. En relación al saneamiento de las viviendas a un 94,8% se les considera aceptable o buena, mientras que en un 3,1% es considerada como deficitaria. Ahora bien, en relación a las condiciones de hacinamiento, en la comuna el 13% de los hogares se encuentra en esta situación.

E. Acceso a Servicios Básicos

En el ámbito del acceso a la red pública de agua potable en la comuna se presencia una cobertura del 97,3 por ciento. En acceso al sistema de eliminación de excretas conectado a alcantarilla cubre un 94,9% de las viviendas, sin embargo un 1 por ciento utiliza pozo séptico y un 4,1% ocupa otra modalidad. Finalmente, en cuanto al acceso a la red pública de electricidad Viña del Mar cuenta una cobertura del 99,7%.

F. Educación

En función de la encuesta CASEN 2006, la comuna de Viña del Mar mantiene cobertura en educación pre-básica del 37,5%; básica del 98,5% y media del 92,5 por ciento, siendo reflejo del promedio a nivel regional, fluctuando levemente entre dichas cifras. La tasa de alfabetización de las personas 15 años o más corresponde a un 97,9%, manteniendo una promedio de 10,7 años de escolaridad, levemente superior a indicadores que mantiene la región, con un 96,8% y 10,3 respectivamente (CASEN 2006).

G. Pobreza

De acuerdo a la CASEN 2006, El 15,1% de los habitantes de viña del Mar vive en situación de pobreza, dentro de los cuales el 1,5% es indigente, que en relación a datos regionales, que presenta un 15,3% de sus habitantes en situación de pobreza y un 3,5% vive en indigencia, mantiene cierto grado de representatividad en población pobre no indigente, no así en los habitantes en situación de indigencia, en donde se encuentra 2 por ciento bajo el nivel de la región.

1.4 CONTEXTO COMUNAL. VALPARAÍSO

La Comuna de Valparaíso está localizada, al igual que Viña del Mar, en el litoral central de Chile. Se ubica a 33° 02' 47" de latitud sur y a 71° 38' 22" de longitud oeste. Limita al norte con Viña del Mar y Quilpué; al sur con Casa Blanca; al oeste con el Océano Pacífico y al este con Quilpué y Casa Blanca. La comuna tiene una superficie de 402 Km².



Se ubica a 33° 02' 47" de latitud sur y a 71° 38' 22" de longitud oeste. Limita al norte con Viña del Mar y Quilpué; al sur con Casa Blanca; al oeste con el Océano Pacífico y al este con Quilpué y Casa Blanca. La comuna tiene una superficie de 402 Km².

Valparaíso se compone de 44 cerros y el plan, este último contempla el sector el Almendral y el sector Puerto.

A. Historia

La zona que es ahora Valparaíso estuvo originalmente habitada por changos. El primer contacto europeo con estas tierras fue en 1536, cuando Juan de Saavedra ubicó la **Bahía de Quintil** y la bautiza: Valparaíso en recuerdo de su pueblo natal de Valparaíso de Arriba.

En 1544 Pedro de Valdivia le confirmó su nombre definiéndola como "*Puerto Natural de Santiago de Nueva Extremadura*". En 1559 comenzó a delinearse un esbozo de ciudad partiendo de una pequeña Capilla construida en el actual emplazamiento de la Iglesia de la Matriz. Durante la segunda mitad del siglo XVIII las exportaciones desde el puerto incrementaron. La importancia que adquirió el puerto también se debió a la llegada de navíos desde la metrópoli. En 1802 la Real Cédula que concede a Valparaíso el título de "*Ciudad de Nuestra Señora de las Mercedes de Puerto Claro*". Pese a esto la ciudad nunca fue fundada.

A partir del siglo XIX, comienzan a arribar a Valparaíso inmigrantes de naciones mercantiles como Alemania, Inglaterra y Estados Unidos, atraídos por el comercio y las oportunidades del mayor puerto de hemisferio sur, quienes construyeron elegantes y modernos edificios, basados en los estilos arquitectónicos en boga en sus países de origen.

A partir de la Independencia y de la Libertad de Comercio, Valparaíso fue declarado como puerto franco, convirtiéndose en escala obligada de las rutas marítimas

que venían a las costas e islas del Pacífico desde el Atlántico, por el Estrecho de Magallanes o vía Cabo de Hornos.

La ciudad de Valparaíso fue declarada el día 02 de Julio de 2003 como Patrimonio de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

B. Población

Según datos del Censo 2002, la comuna de Valparaíso cuenta con una población de 275.982 habitantes, población equivalente al 17,9% de la región, situación que caracteriza un decrecimiento poblacional del 2,4% en relación al año 1992, contrastando a lo que ocurrió a nivel regional, que creció demográficamente en un 11,2%. En la comuna de Valparaíso viven 135.217 hombres y 140.765 son mujeres, lo que se traduce a nivel porcentual en un 49% de población masculina y 51 por ciento femenina.

El INE en el año 2008 se proyectó una población urbana corresponde al 99,69%, proyectándose la población rural total de 851 personas. En otro aspecto, en el mismo año el INE contemplaba una densidad poblacional de 683,38 personas por kilómetro cuadrado.

En relación a la jefatura de hogar, de acuerdo a la CASEN 2006 35,7% de los hogares tiene Jefatura femenina, índice que disminuyó en 2,7 puntos en relación a los datos del censo 2002, pese a lo anterior se mantiene 3,5 puntos porcentuales en relación a jefatura de hogar femenina en la región de Valparaíso.

C. Situación Laboral – Económico – Productivo

La Comuna de Valparaíso cuenta con una población económicamente activa de 106.599 personas (CENSO 2002), de las cuales se encuentran ocupadas 90.413 personas, equivalente a una tasa de participación del 56,8%. Ahora bien, una distinción por sexos del total de los ocupados/as que 56.782 son hombres y 33.631 son mujeres, evidenciando que se presencia una mayor tasa de participación de los hombres por sobre las mujeres.

Según datos del SINIM (2008), en la comuna predomina la población económicamente activa en el desarrollo de actividades económicas en el sector terciario, con un 79,64 por ciento, le sigue el sector secundario con un 18,6%, y tenuemente se visualiza el sector primario (2,2%).

Los sectores más relevantes, dada la distribución de las empresas según actividad económica, corresponden al comercio (60%); servicios financieros (15,49); servicios comunales (13,34); el transporte (5,63%) y la industria manufacturera (4,67%). Asimismo de acuerdo al tipo de empresa predominan, las microempresas y las pequeñas empresas aportan con un 95,8% del total de las empresas, que representa el 30,5 % del capital, orientada principalmente a la producción de servicios, de acuerdo a la información de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

Las ramas de actividad más relevantes en razón a la presencia de colocación laboral, corresponden al comercio (23,06%); el transporte, el almacenamiento y comunicaciones (10,3%); las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (9,44%); las industrias manufactureras (8,6%) y la enseñanza (7,4%).

Asimismo, predominan los trabajadores asalariados con un total de 60.101, sin embargo, es significativo aquellos trabajadores/as por cuenta propia que corresponden a 12.816 personas (14,17%). Una distribución según sexo de los trabajadores por cuenta propia corresponden a 9225 hombres y 3591 son mujeres (CENSO 2002).

Datos recientes entregados por el INE, señalan que la comuna de Valparaíso presenta una tasa de desocupación de 17,7% en el trimestre de Junio – Julio – Agosto de 2009, la que al ser comparada con el mismo periodo del año 2008, se visualiza un aumento del desempleo en 5,3%, siendo 4,7 puntos porcentuales superior a la tasa de desocupación a nivel regional.

D. Vivienda

De acuerdo a datos del Censo 2002, la comuna cuenta con un total de 81.083 viviendas, equivalente a 15,2% de la región. Del total de estas, 81,4% son consideradas aceptables o buenas, mientras que el 18,6% son consideradas recuperables o deficitarias (CASEN 2006). Por otra parte, en relación al saneamiento de las viviendas a un 95,4% se les considera aceptable o buena, mientras que en un 4,6% es considerada como deficitaria. Configurado con lo anterior, en la comuna el 14% de los hogares viven en condiciones de hacinamiento.

E. Acceso a Servicios Básicos

En el ámbito del acceso a la red pública de agua potable en la comuna se presencia una cobertura del 98,7 por ciento. En cuanto al sistema de eliminación de excretas conectado a alcantarilla un 94,4% de las viviendas cuentan con este sistema, sin embargo un 2,5 por ciento utiliza pozo séptico y un 3,2% ocupa otra modalidad.

Finalmente, Valparaíso tiene una cobertura del acceso a la red pública de electricidad del 100%.

F. Educación

La comuna de Valparaíso cuenta con una cobertura en la educación pre-básica del 45,4%; básica del 98,3% y media del 93,6 por ciento, siendo reflejo del promedio a nivel regional (CASEN 2006). La tasa de alfabetización de las personas de 15 años o más corresponde a un 97,7%, manteniendo una promedio de 11 años de escolaridad, levemente superior al promedio que mantiene la región, con un 96,8% y 10,3 respectivamente, según los datos de la encuesta CASEN 2006.

G. Pobreza

El 12,7% de los habitantes de Valparaíso vive en situación de pobreza, dentro de los cuales el 2,7% es indigente, según CASEN 2006. Ahora bien, de acuerdo a la distribución de hogares según situación de pobreza el 13,1 se encuentra bajo la línea de la pobreza.

En relación al sexo del Jefe de hogar, el 67,4 % de los hogares indigentes y Pobres no Indigentes corresponde al Jefatura de Hogar Femenina, teniendo mayor presencia en hogares pobres no indigentes.



**CAPÍTULO II:
MARCO DE
REFERENCIA**

PRESENTACIÓN

El presente capítulo integra los referentes teóricos conceptuales que sustentan la presente investigación, distinguiendo tres ejes temáticos desde los cuales se aborda la experiencia.

El primer eje temático refiere al Modelo de Desarrollo Humano, en el cual se integran conceptos claves para su entendimiento, contextualizando su génesis y posteriormente profundizando en sus dimensiones.

En segunda instancia se aborda los conceptos teóricos referidos al Emprendimiento, se expone en este una aproximación conceptual, que permite dar paso al entendimiento de su naturaleza, la dinámica con el entorno socio-cultural y las cualidades que se desprenden de este.

Finalmente se encuentra el tercer eje temático referido a la Microempresa, en el cual se indagan aspectos relevantes para su comprensión conceptual, lo que permite situar la realidad de la microempresa en Chile, como así también las dinámicas presentes en la gestión microempresarial.

2.1 PRIMER EJE TEMÁTICO: MODELO DE DESARROLLO HUMANO

A. Concepto de Desarrollo

La idea de desarrollo fue una de las claves para la reconstrucción del orden internacional tras la segunda guerra mundial. Su filiación intelectual es clara. El “desarrollo” entendido como progresión natural hacia un mismo estado final tiene su raíz en el concepto cristiano de providencia, es decir, en el continuo movimiento superador hacia la perfección universal que es el don ofertado por Dios al mundo. En el siglo XVIII los filósofos de la ilustración europea secularizaron la idea de providencia transformándola en “progreso”. Cien años más tarde el progreso se transformaría en “modernidad”, entendiéndose por tal una combinación de liberalismo, capitalismo, industrialismo, cultura basada en la ciencia y estado-nación, presentada como fórmula de progreso de valor universal. El marco intelectual en el que se apoyaría la idea y práctica de desarrollo ya estaba listo a comienzos del siglo XX⁴.

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, las naciones comenzaron a poner énfasis en su crecimiento económico, convirtiéndose en el principal objeto de estudio y planificación las variables que pudiesen caracterizar el contexto económico⁵.

En consecuencia, las metas vinculadas a las necesidades y a la participación de los seres humanos en el fruto del desarrollo fueron marginadas en beneficio del cumplimiento de objetivos macro económicos, lo cual produjo revisar los conceptos de crecimiento económico y distribución de la riqueza⁶.

En 1972, se marca un hito en la redefinición sobre los conceptos de desarrollo, pues es en este año en que el Informe de Roma lo conceptualiza como *el proceso que experimenta una sociedad para conseguir el bienestar de su población, relacionándose de forma armónica con el entorno natural y consiguiendo así satisfacer las necesidades materiales y establecer las bases para que todo individuo pudiera desplegar su potencial humano*⁷.

Orientado a este mismo fin, la ONU en el año 1986 en su declaración de los derechos al desarrollo, reconoce que el desarrollo es un proceso global -económico, social, cultural y político- que tiende al mejoramiento constante del nivel y la calidad de

⁴Prats, J. *El Desarrollo como Construcción Social*. Génesis de la idea de Desarrollo. Disponible en <http://www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=545691&art=545703>

⁵Márquez, M., Suárez, L., López, C. *Cuba y el Desarrollo Humano Sostenible*. (2003) Cuadernos Bakeas N° 59. Centro de documentación y estudios para la paz. Disponible en www.bakeaz.org/es/publicaciones/mostrar188-cuba-el-desarrol

⁶ Op. cit. 5

⁷ Op. cit. 5

vida de toda la población y de todos los individuos⁸. Abarcando de este modo el medio natural, las relaciones sociales, la educación, la producción, el consumo y el bienestar.

En concordancia con lo anterior, Amartya Sen⁹, aborda el desarrollo desde el reconocimiento de las libertades fundamentales del ser humano dentro de su desarrollo social, definidas estas como la capacidad de satisfacer las necesidades básicas, el desarrollo integral del individuo y el derecho de cada persona de vivir sanamente en una sociedad en donde pueda expresarse abiertamente con una participación activa en las decisiones que afecten su desarrollo y la importancia del mejoramiento físico, emocional e intelectual de los individuos.

En correspondencia con estas acepciones, el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en 1990 en su Informe de Desarrollo Humano, lanzó las bases de un nuevo paradigma de desarrollo: el Desarrollo Humano.

B. Desarrollo Humano

El Desarrollo Humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio, estas oportunidades pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo. Sin embargo, a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son las de disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente.

Pero el Desarrollo Humano no termina allí. Otras oportunidades, altamente valoradas por muchas personas, van desde la libertad política, económica y social, hasta la posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse a sí mismo y disfrutar la garantía de los derechos humanos¹⁰.

En este sentido, este paradigma tiene dos aspectos. La formación de capacidad humanas – tales como un mejor estado de salud, conocimientos y destrezas- y el que la gente hace de las capacidades adquiridas – para el descanso, la producción o las actividades sociales, culturales y políticas-. Si el desarrollo humano no consigue equilibrar estos dos aspectos, puede generarse una considerable frustración humana¹¹.

Márquez, pone énfasis en que en el desarrollo humano las personas pasan a ser considerado como motor, a la vez que objeto del desarrollo y, por tanto, se le atribuye la posibilidad y necesidad de participar activamente en los procesos de ampliación de sus

⁸ Op. cit. 5.

⁹ Edo, M; "Amartya Sen y el desarrollo como libertad. La viabilidad de una alternativa a las estrategias de promoción del desarrollo"; Universidad Torcuato Di Tella; Dep. de Ciencia Política y Gobierno. Licenciatura en estudios internacionales. Disponible en www.amartia-ar.net/amartia_sen_el_desarrollo_como_libertad.pdf

¹⁰ Desarrollo Humano. Informe 1990. Capítulo 1. *Definición y Medición del Desarrollo Humano*. http://hdr.undp.org/en/media/hdr_1992_es_cap1.pdf

¹¹ Op. cit. 10.

propias oportunidades en distintas esferas: ingreso, conocimientos, vida prolongada, libertad, seguridad personal, participación comunitaria y derechos fundamentales¹².

Según este concepto de desarrollo humano, se evidencia que el ingreso es solo una de las oportunidades que la gente desearía tener, aunque ciertamente muy importante. Pero la vida no solo se reduce a eso. Por lo tanto, el desarrollo debe abarcar más que la expansión de la riqueza y los ingresos.

En este sentido, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (1997), concibe al desarrollo no solamente generador crecimiento económico sino que integra el proceso en el que se distribuyen los bienes equitativamente; que regenera el ambiente en lugar destruirlo; que potencia a las personas en vez de marginarlas. El Desarrollo Humano amplía las opciones y oportunidades de las personas, creando condiciones para su participación, en las decisiones que les afecta. Es un desarrollo en pro del pobre, de la naturaleza, del trabajo, de las mujeres y de los niños.

A modo de síntesis, el modelo de Desarrollo Humano cuenta con los siguientes principios¹³:

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

B.1 Medición del Desarrollo Humano. Índice de Desarrollo Humano (IDH)

El Desarrollo Humano es un concepto multidimensional; por lo tanto, no es posible abarcarlo en toda su extensión mediante un diseño metodológico específico. El IDH no pretende agotar todas las dimensiones del fenómeno, es solo una operacionalización referida a aquellos elementos más esenciales y factibles de medir. En este sentido, las necesidades de las personas suelen ser múltiples y cambiar en el tiempo, sin embargo, existen algunas condiciones básicas y comunes a todas las sociedades y en todo tiempo: tener una vida larga y sana; poseer los conocimientos necesarios para comprender y

¹² Márquez, M. *El desarrollo humano desde la perspectiva integral y su proyección mundial*. Capítulo 2. Pág. 12 disponible en www.yorku.ca/ishd/CUBA.LIBRO.06/DEL/CAPITULO2.pdf

¹³ Marchant, C. (2006) *Trabajo Social Comunitario: análisis Teórico, Conceptual y Metodológico* Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile. Pág. 19.

relacionarse reflexivamente con el entorno social; y poseer los ingresos suficientes para acceder a un nivel de vida decente¹⁴.

El IDH se ha convertido en el instrumento de medición de referencia y de uso generalizado en el mundo, por ser una herramienta muy útil, sin embargo con el tiempo se evidenció la falta de medidas complementarias para este instrumento. Una de las falencias del IDH es su dependencia de promedios nacionales que no reflejan diferencias y desigualdades dentro de los países. Para proyectar un panorama integral, en el año 1995 se adoptaron dos nuevos Índices Compuestos: IDH relativo al Género (IDG) y el Índice de Potenciación de Género (IPG), mientras que en 1997 se introdujo el Índice de Pobreza Humana (IPH)¹⁵.

El IDH ofrece una imagen de las transformaciones del país, por esto favorece un debate ciudadano objetivo e informado sobre sus desafíos y opciones. Además la desagregación del IDH, permite poner de manifiesto las disparidades dentro de un mismo país y dentro de sus regiones.

La lógica del Índice del Desarrollo Humano¹⁶ se puede resumir en cuatro características básicas:

1. **Es una mirada sintética:** responde al hecho que las personas no separan sus diferentes necesidades o capacidades al momento de evaluar o tomar sus opciones. Por esta razón el IDH resume diferentes dimensiones vitales en un índice único.
2. **Es una mirada respecto de los logros alcanzados:** en efecto, busca dar cuenta de la acumulación de las capacidades humanas.
3. **Se orienta hacia una meta predefinida:** está construido en relación a niveles ideales de desarrollo humano. Esto es, las condiciones de vida óptimas de que cada individuo debería poder disfrutar. El IDH muestra cuanto se ha avanzado y cual es la distancia que aún queda por recorrer para alcanzar esa meta ideal.
4. **Busca reflejar características estructurales de desarrollo de una sociedad antes que situaciones coyunturales específicas:** no tiene real sentido contrastar el IDH en series de tiempo cortas. Antes bien, este resulta un instrumento muy útil para evaluar procesos estructurales que solo pueden observarse en las perspectiva de los años. Al centrarse en la acumulación de las

¹⁴PNUD Índice de Desarrollo Humano 1990 – 1998 Chile. Pág.5

¹⁵Desarrollo Humano en el Mundo. PNUD Venezuela. Disponible en www.pnud.org.ve/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&d=15 visitada en octubre 2009.

¹⁶Op. Cit.14

capacidades, por parte de las personas, da cuenta de la potencialidad que posee una sociedad más allá de circunstancias coyunturales en las cuales pueda verse inserta.

B.2 DIMENSIONES DEL DESARROLLO HUMANO¹⁷

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

Equidad

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

Sustentabilidad

La sustentabilidad implica que todas las personas tengan igual acceso a las oportunidades, tanto ahora como en el futuro. Las estrategias de desarrollo deben satisfacer las demandas y necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones de satisfacer sus propios requerimientos. Es importante enfatizar que la sustentabilidad debe ser inherente a cualquier estrategia de desarrollo.

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

Productividad

Un nivel de desarrollo aceptable proporciona una base sólida para una mayor productividad general, entendida como creación de riqueza, a la vez que eficiencia en los procesos de producción. Una población bien alimentada, sana, capacitada y motivada es el factor productivo más importante.

¹⁷ Op. Cit. 12

El propósito del crecimiento económico debe ser enriquecer la vida de las personas: “el fin es el desarrollo humano; el crecimiento es un medio.” El ingreso promedio per cápita sirve para reflejar el grado de “dominio de los recursos”, siendo el medio el que permite tener una vida confortable.

Potenciación

El desarrollo humano conlleva la formación de capacidades humanas a través de mayores conocimientos y mejores estados de salud; pero no se detiene ahí: proclama que estas capacidades deben ponerse en uso. Esto es, desarrollo de la gente, para la gente y (una de las características que diferencia al desarrollo humano) por la gente. No es un paradigma de desarrollo paternalista, ni fundamentado en ideas de asistencialismo público. Asume que la gente debe participar en las actividades, procesos y eventos que afectan su vida.

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

Cooperación

El desarrollo humano se preocupa no solo por la gente como individuos, sino además por la forma en que estos interactúan y cooperan en las comunidades. Los seres humanos sobreviven en una compleja trama de estructuras sociales, que va de la familia al estado, de los grupos locales de auto ayuda a las empresas multinacionales. Son seres sociales los que valoran la participación en su comunidad; este sentido de pertenencia es una fuente importante de bienestar; proporciona placer y sentido, logra una percepción de obtener propósito y significado.

El desarrollo humano entraña necesariamente una preocupación por la cultura, la forma en que las personas deciden vivir juntas; porque es la sensación de cohesión social, basada en la cultura, en valores y creencias compartidas, la que plasma el desarrollo humano individual. Si la gente vive junta, si coopera para enriquecerse recíprocamente, amplía sus opciones individuales.

Seguridad

Millones de habitantes de países en desarrollo, viven al borde del desastre. Incluso los países industrializados, la gente está expuesta constantemente a riesgos, debido a la delincuencia, a la violencia o al desempleo. La falta de empleo es una fuente importante de inseguridad, que socava el derecho de la gente al ingreso y a otras prestaciones.

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

2.2 SEGUNDO EJE TEMÁTICO: EMPENDIMIENTO

A. Aproximación Conceptual Del Emprendimiento

En el paisaje sociocultural actual nadie duda que la profecía de Marshall McLuhan se ha cumplido: estamos viviendo en una aldea global de nuevo cuño, postindustrial, en donde se acaba una época y se inicia otra. Entre las facetas de la nueva realidad, que aún no termina de configurarse, aparece el tópico del emprendimiento como un elemento recurrente. (Toledo, 2001).

De acuerdo a la Real Academia Española¹⁸, emprender es acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierra dificultad o peligro. En este mismo sentido, emprender refiere, en su sentido amplio, a la toma de decisiones con algún riesgo¹⁹. Asimismo, el emprendimiento puede definirse como el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación²⁰.

Un emprendimiento es llevado a cabo por una persona que se le denomina emprendedora. La palabra emprendedor proviene del francés entrepreneur (pionero) y en un inicio se usó para denominar a aquellos que se lanzaban a la aventura de viajar hacia el nuevo mundo lo cual implicaba actuar bajo incertidumbre, característica principal que distingue hoy a un emprendedor²¹.

Verín²² en su tesis doctoral sobre la literatura del origen histórico del emprendimiento, halló que a fines del siglo XVII y comienzos del siglo XVIII el término emprendedor se asociaba con dos usos. La primera acepción refiere a la persona que asumía una construcción civil cuyo diseño era acordado previamente al igual que el pago; esta acepción resalta la idea de una actividad importante que es retribuida económicamente, además de hacer énfasis en el conocimiento y no en el capital para realizar la iniciativa. La segunda acepción tiene relación con el guerrero que emprende una conquista, propio del espíritu de las cruzadas de la edad media, resaltando la característica de arrojo, valentía y riesgos que implica la iniciativa.

¹⁸ Diccionario de la Real Academia Española. Vigésima quinta edición www.rae.es Visita octubre de 2009.

¹⁹ Hernández, A. *El fomento del espíritu emprendedor en la escuela: Nuevos retos para la educación del siglo XXI*. Servicio Integral de atención al emprendimiento. Consejería de empleo. Industria y Comercio. Ayuntamiento de Móstoles. Madrid. pág. 1. Disponible en http://congreso.codoli.org/area_3/hernandez-Dols.pdf

²⁰ Formichella, M. *El concepto del emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local*. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. pág. 3. Disponible en: http://www.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf

²¹ Op. cit. 19

²² Citado por Pereira, Fernando. Reflexión sobre algunas características del espíritu emprendedor colombiano. Econ. Gest. Desarrollo. Cali, Colombia. N° 1. Pág. 11 Agosto 2003. Disponible en: <http://javerianacali.academia.edu/FernandoPereiraLaverde/Papers/100391/Reflexi%C3%B3n-Sobre-Algunas-Caracter%C3%ADsticas-Del-Esp%C3%ADritu-Emprendedor-Colombiano>

B. Naturaleza del Emprendimiento

Las personas exhiben comportamientos que son actos o son conductas. Los actos son un tipo de comportamiento distinto al de la conducta, puesto que se les comprende como manifestación observable de la una acción, lo que implica que existe una dimensión latente inobservable, en cuanto responden a un propósito mental y subjetivo. La conducta en cambio es un movimiento observable y mensurable que es emitida por un organismo, sea este animal o humano. (Toledo, 2001.)

A diferencia de las conductas, la acción es siempre humana, pues indica un proceso que se desarrolla en el tiempo orientado a un fin determinado anticipadamente, manteniendo una intención precisa. Producto de lo anterior, la acción es siempre proactiva, puesto que los actos realizados ahora tienen sentido actual en perspectiva del fin prospectivo.

El ser humano se ha dado a la tarea de construir e intervenir en su realidad, así lo demuestra la historia de la cultura, que se encuentra en sus orígenes un emprendimiento de supervivencia y bienestar humano, pues no se encuentra determinado por la naturaleza; lo cual desafía a las personas a elaborar las soluciones a los enigmas, siendo forzadas a ser creativas, reflexivas y flexibles, dado que una respuesta unívoca no existe.

En este contexto, la acción emprendedora refiere a las personas decididas a cumplir sus utopías prácticas, “son utopías porque son algo irreales, esto es, representan lo futuro en un presente- como sí-; son prácticas porque anticipan el futuro más irreal en un presente que adviene como posibilidad real. De este modo, el futuro motiva las utopías prácticas del presente. La imaginación proyectiva, no es una fantasía pura, no se contenta consigo misma, con su realizarse como fantasía. Ciertamente, también en la fantasía pura se puede imaginar algo que pudiera realizarse en ciertas circunstancias. Pero la fantasía proyectiva debe llevar consigo la posibilidad de la realización en el futuro hacia el cual ha sido proyectada”.

Se desprende de lo anterior, que la aptitud emprendedora, se sustenta en la experiencia anticipatoria del futuro que se inspira y genera un proyecto vital orientado a transformarse en realidad. En consecuencia, van generando un cambio innovador en algún segmento de aquella parte de la circunstancia creada por el ser humano, alentado esto, en su origen por una intencionalidad transformadora y creadora de un cierto mundo que el sujeto representa, siendo de este modo la imaginación la capacidad de delinear algo que en rigor no existe.

La acción emprendedora supone una elaboración mental de la secuencia de actos en función de la consecución de un propósito, que en su conjunto constituye un proyecto. Dicha elaboración mental se transporta hacia una época futura, y a partir de la información obtenida y necesidades entre-vista en aquel salto, regresa a la época presente para empezar a construir, ahora, lo que constituirá en el tiempo por venir.

En concordancia con lo anterior, el actuar emprendedor, en estricto rigor, sólo se logra en la ejecución que sigue un pensar. Al intervenir en el mundo previamente proyectado, que se ejecuta con la intención de transformar la realidad guiado por el propósito que elaboró. Decidir significa entonces, el paso primero para dar pie a la realización del proyecto, transformar una voluntad humana en acto; es un elemento intermediario entre el pensamiento y la acción (Akouf), produciéndose así su objetivación irrevocable, pues en adelante se podrá rectificar lo ya hecho, pero será imposible anularlo.

C. Emprendimiento y Entorno Socio-Cultural

El emprendimiento constituye un fenómeno cultural que encierra conductas, valores, creencias y modos de actuación, con la intencionalidad de generar bienestar social en la comunidad; configurándose la cultura en una variable importante tanto para el proceso de desarrollo de la idea emprendedora como para la puesta en marcha de dicha idea²³.

En concordancia con lo anterior, el ser humano es un ser cultural, que experimenta el mundo social en términos de motivaciones; de acuerdo con esto, desempeña comportamientos que se ajustan a valores siendo de este modo, por un lado influenciado por sus coterráneos, y por otro emprende como un acto de sentido²⁴.

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

²³ Orrego, C. (2009). *La fenomenología y el emprendimiento*. Revista de Ciencias Estratégicas. Vol.17. Medellín Colombia. http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/27/7%20LA%20FENOMENOLOGIA%20Y%20EL%20EMPREDIMIENTO.pdf

²⁴ Op.cit. 23

D. Tipos de Emprendimiento

La literatura relacionada al emprendimiento, se ha encontrado históricamente vinculada principalmente a la administración, transitando progresivamente hacia las ciencias sociales, producto de lo anterior es que las fuentes de conocimiento del emprendimiento se centren en el las organizaciones productivas. Ahora bien, se presentarán las principales escuelas vinculadas al reconocimiento de los comportamientos emprendedores.

D.1 La Concepción de Shumpeter del Emprendimiento

Shumpeter postula que *“la función de los emprendedores es reformar o revolucionar el patrón de producción al explotar una invención, o mas comúnmente, una posibilidad técnica no probada, para producir un nuevo producto o uno viejo de una nueva manera; o proveer de una nueva fuente de insumos o un material nuevo... (El emprendedor) Para actuar con confianza más allá del rango de sucesos familiares y superar la resistencia se requieren de aptitudes que están presentes solo en una pequeña fracción de la población y que define tanto el tipo emprendedor como la función emprendedora. Esta función no consiste esencialmente en inventar algo o en crear las condiciones en las cuales la empresa puede explotar lo innovador; consiste básicamente en conseguir que las cosas se haga”²⁵.*

Este autor se concentra en la naturaleza temporal de las actividades y los disturbios generados por las nuevas combinaciones, asumiendo que el emprendedor actúa para distorsionar una situación de equilibrio existente. Se ubica al emprendedor como iniciador del cambio y generador de nuevas oportunidades, es decir, genera un cambio de la situación presente, creando así nuevos equilibrios. Las actividades típicas del sistema Schumpeter ocasionan grandes innovaciones y a cambios sistémicos que aumentan o crean incertidumbre y promueven el desarrollo de nuevos procesos para crear y/o aumentar la brecha entre los líderes y seguidores.

D.2 La Concepción de la Escuela Austriaca de Emprendimiento

La escuela Austriaca pone énfasis en la presencia constante de la competencia y la oportunidad de desarrollar un acto emprendedor. Asimismo, se basa en la creación del equilibrio, por lo que los emprendedores generan cambio dentro de una situación existente, lo cual desemboca en que las actividades típicas se orientan a la búsqueda de

²⁵ Castillo, A. (1999). *Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional.* INTEC-CHILE. Disponible en http://www.finam.cl/contenidos/aliciacastilloholley/estado_arte_emprendimiento.pdf

las asimetrías, como así a ineficiencias que otros no han percibido y sobre las cuales existe una ganancia potencial.²⁶

Estas actividades aumentan el conocimiento de la situación, reducen el nivel general de incertidumbre a lo largo del tiempo y promueven procesos del contexto que ayudan a reducir o eliminar la brecha existente entre los líderes y los seguidores.

Ludwig Von Mises, uno de los referentes de la escuela Austrica, (Citado por Gunning 2000), identifica tres características que considera esenciales para que un individuo sea considerado emprendedor. La primera tiene que ver con que el emprendedor es un **evaluador**, es decir que calcula beneficios y costos numéricos, en base a los mismos realiza elecciones, y al realizarlas descubre nuevas necesidades y nuevos factores de producción. A su vez, construye imágenes de las futuras acciones que pueden realizar otros individuos que actúen en el mercado. La segunda característica es la de **empresario**, el emprendedor construye la decisión de cómo utilizar los factores, para producir mercaderías. Por último, rescata que el emprendedor “**soporta**” la incertidumbre, ya que actúa en función del futuro y no conoce exactamente las acciones que otros seres humanos llevarán a cabo²⁷.

E. El Aprehendizaje del Emprendimiento

Para la Organización de Naciones Unidas la educación incluye toda gama de medios complementarios por los cuales se transmiten el conocimiento, los valores y las especializaciones y se modifican los patrones de comportamiento²⁸.

Si la educación es el medio por el cual se logra modificar actitudes y comportamientos, se diría que hay una relación absoluta entre educación y emprendimiento; vale la pena entonces educar a los emprendedores²⁹.

En este sentido, la educación para el emprendimiento ha de poner énfasis en el desarrollo integral de los seres humanos, con participación activa y consciente, no solo en la resolución de los problemas del entorno, sino en aras de la construcción de una nueva realidad, de una mejor calidad de vida³⁰.

²⁶ Op. cit. 25

²⁷ Op. cit. 20

²⁸ Op. cit. 20

²⁹ Sioli de Torres, S. V *encuentro de empresarios organizado por asociación cristiana de dirigentes de empresa*. Año 2001. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: http://www.acde.org.ar/archivos/Memoria%202001_2.pdf

³⁰ Orrego, C. (2008). *La dimensión humana del emprendimiento*. Revista de Ciencias Estratégicas. Vol.16. Medellín Colombia. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2991259>

E.1 El Proceso de Socialización

El proceso de socialización consta de dos aspectos, la socialización primaria y secundaria. La socialización primaria es la que el individuo experimenta en sus primeros años de vida y de aquellas personas que tienen contacto con él, que generalmente pertenecen a su familia. Los niños y niñas reciben una imagen recortada de la realidad y creen que esta es así. También adquieren actitudes que sus mayores le transmiten, formas de comportamiento familiares que a ellos se les impregnan y ven como la única manera de hacer las cosas. Esto forma parte de la historia que cada individuo tiene consigo. (Berger y Luckman, 1984)³¹

Por otra parte, aparece luego la socialización secundaria, la cual tiene lugar cuando el niño entra en contacto con otras personas y comienza a involucrarse en instituciones sociales. Allí se encuentra con otra porción de la realidad y se da cuenta que el mundo de su casa no es el mundo, y empieza a ampliar su visión. En la sociedad encuentra modos nuevos de comportamiento y reglas de convivencia, que comienza a conocerlas por medio del juego para luego aplicarlas en su vida. (Berger y Luckman, 1984)

En ese sentido, puede observarse que las cualidades de los individuos se van formando a lo largo de su vida y que las características que el individuo posee en forma innata se van potenciando, atrofiando, o complementando, a medida que el individuo se va socializando. Podría pensarse que el ser humano logrará desarrollar un espíritu emprendedor en la medida que su proceso de socialización lo acompañe en ese camino.

De esta manera cobra vital importancia la educación. No será igual el comportamiento emprendedor de un individuo que en su proceso de socialización no ha recibido ningún ejemplo de espíritu emprendedor, al de aquel que si ha podido observar y aprender actitudes propias de un emprendedor.

E.2 Educación Formal del Emprendimiento³²

Howard Stevenson, interpretó la mentalidad emprendedora como un sistema de gestión apoyado más en las oportunidades que en los recursos, desde esta perspectiva se enseña el emprendimiento con el objeto de generar impacto en la formación de líderes. El Modelo educativo se encuentra ligado a:

³¹ Citado por *Formichella, M. El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local.* Instituto Nacional de tecnología Agropecuaria. Buenos Aires Argentina. Disponible en: http://www.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf

³² Op. cit.25.

- La facultad de crecer y de crear riqueza, orientada bien hacia la generación de desequilibrio y/o de equilibrio.
- La orientación al crecimiento
- El encaje de tres puntos básicos: el mercado, las personas y los recursos

Por este medio se busca extender las posibilidades de tener éxito y de fortalecer el desarrollo en el entorno donde se inserten de las iniciativas en cuestión. Entendiéndose como base del emprendimiento la obsesión por la oportunidad, la meta de crear y distribuir riqueza, y la constante búsqueda del crecimiento.

F. El Agente Emprendedor

El accionar de las personas que manifiestan una marcada tendencia al desarrollo de iniciativas emprendedoras, permite inferir, mediante diferentes estudios, un perfil caracteriológico de estos, en torno a las siguientes cualidades³³:

F.1 Búsqueda de oportunidades e iniciativa

Se entiende por oportunidades los elementos o factores que están en el ambiente externo y que la persona, grupo o institución podría aprovechar para hacer posible el logro de sus objetivos. Estas oportunidades pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, entre otros. López (2003³⁴), asimismo agrega que las oportunidades son factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la organización, y que permiten obtener ventajas competitivas. En este sentido las oportunidades se vuelven relevantes en la medida que las personas las aprovechen.

Por lo que la iniciativa significa reconocer la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan (Covey), el autor agrega además que los seres humanos, son responsables de sus propias vidas. La conducta es una función de sus decisiones, no de las condiciones. Las personas tienen la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, la habilidad para elegir la respuesta a circunstancias particulares³⁵.

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

³³ Toledo, U. (2001). La construcción de un ideal-tipo de la vida social. Cinta de Moebio, diciembre, número 1. Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de Chile. Chile. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/101/10101206.pdf>

³⁴ Dedes, E. (2005) *Aplicación de un Modelo de Planificación Estratégica a la Gestión de Recursos Humanos de la Atención Primaria de Salud de la Comuna de Quillota*. Seminario de Título para optar al grado de licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.

³⁵ Covey, S. (1990). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Editorial Simon & Schuster.

F.2 Correr riesgos calculados

De acuerdo a la Real Academia Española, riesgo es proximidad de un daño. Gallais, define el riesgo como una “probabilidad amenazante” desde un ángulo de aproximación esencialmente humano. Sostiene el autor, que el término riesgo “está cargado de futuro, de un temor respecto del porvenir ligado a una cierta tensión humana o a fenómenos naturales que tienen una cierta probabilidad de producirse. Analizar globalmente un riesgo, es establecer un sistema de observaciones y de conceptos que permiten definir su frecuencia, sus tendencias. En razón de lo anterior, el riesgo puede ser contemplado como elemento de incertidumbre que puede afectar a la actividad en curso³⁶.

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

F.3 Exige eficiencia y calidad

El agente emprendedor se esmera por mejorar³⁷ el uso y administración de los recursos, complementado con la búsqueda de reducir el costo para el logro de los objetivos. Asimismo, busca la calidad³⁸ del servicio que ofrece, entendiendo esta como la orientación a la satisfacción de las expectativas de sus beneficiarios.

En relación a lo anterior la persona emprendedora *se esmera por hacer mejor las cosas, más rápida y a menos costo; toma acción para garantizar que se cumplan o se excedan normas de excelencia; y desarrolla o utiliza procedimientos para cerciorarse que el trabajo se termine o cumpla con los requisitos establecidos.*

F.4 Persistencia³⁹

De acuerdo a la RAE persistir significa mantenerse firme o constante en algo, se entiende como una fuerza interna, mantener una conducta para lograr cualquier objetivo propuesto⁴⁰. La persistencia permite que las personas comprendan que no siempre las cosas funcionan como se piensan, que hay necesidad de ser flexibles para encontrar una

³⁶ Blanco Richart, E.R. (2006) Influencia de la legislación en la información medioambiental suministrada por las empresas. Un estudio regional. Tesis doctoral disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2006/erbr/>

³⁷ Op. Cit. 34

³⁸ Anónimo. Características Emprendedoras Personales. Disponible en: www.infomipymehonduras.com/uploaded/content/category/1150813462.doc

³⁹ Op. Cit. 38

⁴⁰ Alfaro, A. Levaggi, K. (2009). “Situación Social de la Microempresa: sus dimensiones laborales y psicosociales como condicionantes del éxito o fracaso de las microempresarias en la comuna de Valparaíso”. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.

estrategia diferente, no significa conseguir lo que queremos invariablemente, más bien es descubrir que es lo mejor para luego cambiar hacia esa mejor manera de actuar⁴¹.

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

F.5 Cumplimiento de compromisos

Cumplir los compromisos implica actuar de manera responsable para llevar a efecto el convenio contraído con las personas como así también con las tareas que se asumen. El incumplimiento de un compromiso tiene una influencia continuada sobre la autoconfianza, pues impiden actuar con más energía y libertad, lo que implica que todos los compromisos antes que todo son para con las personas que los emite⁴².

Para cumplir con los compromisos los emprendedores *recurren a sacrificios personales o se esmeran en forma extraordinaria para terminar un trabajo; colaboran con su equipo de trabajo u ocupan su lugar si es necesario para terminar un trabajo; y se esmeran por mantener satisfecho a sus beneficiarios y valora la buena voluntad a largo plazo encima de los exitismos a corto plazo.*

F.6 Búsqueda de información

La información constituye un recurso necesario para la toma de decisiones, su búsqueda constituye una inversión para las personas emprendedoras, ya que con los datos, antecedentes y detalles identificados genera conocimiento respecto de un fenómeno; conocimientos que permiten reducir los riesgos e identificar nuevas oportunidades, evidenciando la curiosidad, afán de conocimiento, la observación y la indagación de las personas emprendedoras.

De este modo, el emprendedor *personalmente busca información sobre materias que le competen y que son pertinentes a su trabajo; personalmente investiga sobre la manera de ejecutar proyectos o servicios; y consulta con expertos técnicos.*

⁴¹ Op. Cit.38

⁴² Op.cit.38

F.7 Fijar metas

En el proceso de planificación y programación, los objetivos es la expresión cualitativa de ciertos propósitos que se desean alcanzar con la realización de un plan, programa o proyecto. La meta es expresión cuantitativa de los deseos o propósitos del proyecto. En este sentido, una meta implica que ha de ser medible, alcanzable, realista, específica y acotada⁴³.

En este sentido el individuo *fija metas y objetivos que tienen un significado personal y que conlleva un reto; tiene visión clara y específica a largo plazo; y fija objetivos visibles al corto plazo.*

F.8 Planificación sistemática y Seguimiento

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

De este modo las personas emprendedoras *subdividen tareas grandes en tareas en subtareas con plazos definidos; constantemente revisan sus planes para tomar en cuenta los resultados obtenidos y las circunstancias cambiantes; y mantienen registro y los emplea en la toma de decisiones.*

F.9 Persuasión y redes de apoyo

El ser humano primordialmente vive en grupos, lo que significa crear relaciones y vínculos de retroalimentación, que se convierten en redes de apoyo⁴⁴. Producto de lo anterior, que las personas emprendedoras desarrollen la habilidad de persuadir, que les permita hacer uso de los medios necesarios para que otros se adhieran a sus objetivos⁴⁵,

De este modo, el agente emprendedor *se vale de estrategias deliberadas para influenciar y persuadir a otros; usa personas claves como agentes para alcanzar sus objetivos propios; y desarrolla y mantiene una red permanente de colaboración mutua.*

⁴³ Op. cit.40

⁴⁴ Fondo Esperanza. Malla curricular. Escuela del Emprendimiento. Módulo 4. Ceps

⁴⁵ Op. Cit.38

F.10 Auto confianza e Independencia

La autoconfianza remite a la presencia de un yo fuerte, seguro en sus propios recursos y potencialidades para enfrentar los cambios y eventos de la vida⁴⁶. En este sentido, las personas emprendedoras exhiben una gran dosis de independencia en su pensamiento, decisión y acción, si bien no menosprecian las opiniones de sus pares, de sus superiores o del público, no dependen de aquéllas en forma relevante ni de forma exclusiva⁴⁷.

En razón de lo anterior, los emprendedores *buscan autonomía de las reglas y de control de otros; atribuyen a si mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso; y expresan confianza en su propia habilidad de terminar una tarea difícil o hacer frente a un desafío.*

⁴⁶ Op. cit.42

⁴⁷ Op. cit.31

2.3 TERCER EJE TEMÁTICO: MICROEMPRESA

A. Aproximación Conceptual

La pequeña empresa ha existido desde la antigüedad; coexistió con la empresa faraónica, se ubicó en el marco del artesanado en el mundo de las corporaciones en la Edad Media y mantuvo su presencia frente a la arrolladora concentración que impulsó el capitalismo. Actuó como subsidiaria de la gran empresa o en forma independiente en determinados nichos del mercado⁴⁸.

En las sociedades modernas, el mundo del trabajo se ha caracterizado por vivir una transformación laboral permanente, básicamente por dos motivos: la creciente heterogeneidad de los mercados laborales por consiguiente una disminución del trabajo en la producción; y la oferta de la mano de obra que crece a un ritmo mucho mayor que la economía. Esta situación ha producido en las personas en situación de pobreza una disminución de las oportunidades de empleo y un aumento de la pobreza; lo cual ha obligado a que tanto hombres como mujeres se vean forzados a entrar a la creación de negocios como único medio de sobrevivencia, más que como nuevas oportunidades laborales⁴⁹ dando solución a la situación social y laboral crítica; emergiendo de este modo conceptos como empleos independientes, emprendedores y microempresa, surgiendo como una necesidad de generar autoempleo en diferentes estratos sociales y en situaciones de crisis; lo cual explica la variedad de sus modalidades⁵⁰.

En este sentido Roberto Di Meglio caracteriza la microempresa como una unidad productiva, potencialmente con perspectiva de crecimiento, pero pequeña en términos de capital, número de ocupados y ventas; de bajo nivel tecnológico y organizativo; administrada por sus propios titulares que trabajan en la explotación y para los cuales constituye su principal medio de vida. Poseen escasa división del trabajo, emplean poco personal dependiente, recurriendo a menudo al aporte de los miembros de la familia. Obtienen baja rentabilidad pero son capaces de aproximarse al autofinanciamiento operativo, lo que permite una escasa capacidad de acumulación⁵¹, y que generalmente operan al margen del marco institucional, sin autorización estatal y sin protección para sus trabajadores (Tokman, V.)⁵².

⁴⁸ Cacciamani, M. *Microemprendimientos Productivos*. Disponible en: http://www.inta.gov.ar/balcarce/noticias/inta_expone/AuditorioGuillermoCovas/MicroemprendProd.pdf

⁴⁹ Rendón, J. *El papel del emprendimiento en la reducción de la Pobreza*. Universidad Nacional de Colombia. Pág.5. Disponible en: http://www.seminariopublica.info/maindata/seminario/200848-182747/imagesdirs/PD34_RendonGarciaJ.pdf

⁵⁰ Op. cit.48

⁵¹ Di Meglio, Roberto. *La microempresa en América Latina: la agenda de trabajo decente y el desarrollo económico local*. OIT Santiago de Chile. 2004. pág.1 disponible en: http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro13/microempresa_trabajo.doc

⁵² Citado por Radovic, I(2005). *Ponencia sobre la realidad económica y social de la microempresa en Chile*. Fundación OCAC. Managua, Marzo 2005.

B. CONCEPTOS DE MICROEMPRESA

Diversos organismos internacionales como nacionales han definido la microempresa, entre los cuales destacan:

- ✚ **El Banco Interamericano de Desarrollo** considera por microempresa aquellas que tienen un máximo de diez empleados, remunerados y no remunerados, incluyendo al propio microempresario y a sus familias que trabajan en él y que tienen activos fijos menores a US\$ 20.000.
- ✚ **La Organización Internacional del Trabajo** define microempresa a aquellas unidades que tienen como máximo diez empleados, remunerados como no remunerados, incluyendo al propio microempresario y a sus familiares que trabajan con él; el microempresario tiene una escolaridad inferior a los doce años de estudio, lo que se traduce como máximo en enseñanza media completa; y no constituye una sociedad completamente formal.
- ✚ **De acuerdo al Ministerio de Planificación**⁵³ la microempresa es unipersonal, (trabajadores por cuenta propia o dueño de la empresa) que tienen como máximo nueve empleados incluido el microempresario (el umbral de número de empleados se disminuye a cinco para el caso de los sectores comercio, servicios, transporte, y almacenamiento), educación técnica o superior incompleta, y no pertenecen a los oficios de clero, artistas, deportistas, ni servicio doméstico.
- ✚ **El Fondo de Solidaridad e Inversión Social**⁵⁴ (FOSIS) entiende a las microempresas como aquellas empresas que como máximo tienen nueve empleados en total, tanto remunerado como no remunerado, incluyendo al propio microempresario/a y a sus familiares que trabajen con él/ella; en promedio tienen ventas mensuales menores a UF 200; y tienen activos físicos (capital) menores a UF 500.

⁵³ http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Microempresarios.asp?dir=Preguntas_y_Respuestas_ME&id=1399 visitada en octubre de 2009

⁵⁴ Op. cit. 53

C. PERSPECTIVAS RELEVANTES DE LA MICROEMPRESA

Frente al fenómeno de la microempresa existen distintas interpretaciones y perspectivas teóricas. De este modo, se expondrán tres perspectivas relevantes que abordan el fenómeno. La primera perspectiva vinculada a la marginalidad, continuando con la descentralización productiva, y finalmente una interpretación legalista.⁵⁵

Teoría de la Marginalidad⁵⁶

La teoría de la marginalidad entiende a la microempresa desde una lógica de la sobrevivencia. Esta perspectiva extensamente trabajada por la OIT y desarrollada en Latino América a través del Programa de Empleo para América Latina y el Caribe (PREALAC), surge a partir de la observación del contexto de Latinoamérica en la década del 60´.

La marginalidad provendría de una visión dualista de la economía y sociedad latinoamericana, donde lo tradicional y lo moderno serían dos polos de un proceso modernizador que apuntaba hacia la conformación de una sociedad vinculada a la empresa, la producción industrial, el empleo asalariado estable, la vida urbana, el Estado liberal y la ciudadanía (Quijano, 2000).

De este modo, la marginalidad sería la población sobrante de las economías capitalistas dependientes, así, las ocupaciones tradicionales y artesanales quedarían marginadas frente a las industrias modernas, y se desarrollarían como una estrategia de sobrevivencia.

Otra interpretación respecto a la marginalidad en las sociedad subdesarrolladas es de carácter histórico estructural, esta declara que la sociedad latinoamericana es un solo sistema social, que se encuentra constituido heterogéneamente, con relaciones y estructuras sociales de distinto origen histórico, bajo una estructura de poder vinculada al capital. Señala que los marginados se insertan funcionalmente en el sistema capitalista a través del concepto de “ejército de reserva laboral” desarrollada por Marx. Este fenómeno aparece cómo resultado del excedente de la mano de obra en razón de la demanda de trabajo, ante lo cual las personas buscan sus propias soluciones produciendo o vendiendo algo que les permita obtener algún ingreso para sobrevivir.

⁵⁵ Marquez, D. (2004) *Representaciones sociales del trabajo y relaciones sociales de trabajadores independientes pertenecientes al sector informal urbano. "el caso de los coleros de las ferias libres"*. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Antropología y Desarrollo. Departamento de Antropología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

⁵⁶ Guzmán, S. Espinoza, M. Herrera, L.(2006) *¿Microempresa? Nuevas respuestas para antiguas preguntas*. LOM ediciones. Santiago de Chile.Chile.

La Informalidad⁵⁷

La informalidad o sector Informal constituye la definición más utilizada por las ciencias Sociales para identificar al conjunto económico que en Chile se conoce como microempresa. Keith Hart en el informe Kenya destaca que el empleo que se ofrece en la informalidad, estaría lejos de encontrarse en la periferia de las grandes ciudades, siendo estas económicamente eficientes y generadora de excedentes a pesar de operar a pequeña escala.

De este modo, la informalidad representa una forma de vinculación entre capital y trabajo que es consecuencia de la reestructuración del sistema capitalista a escala global. La transformación de la economía mundial, produce una nueva forma de división del trabajo. Existe una nueva tendencia mundial de fragmentar o externalizar los procesos productivos, lo que se traduce en cadenas de subcontratación ligadas a las grandes empresas. De esta manera se podría incorporar actividades de alta o baja productividad, en situación de pobreza o no.

Interpretación Legalista⁵⁸

Hernando de Soto define la informalidad como la respuesta popular a los rígidos Estados mercantilistas, que sobreviven acordando a una pequeña elite el privilegio de participar legamente en la economía. De Soto explica que la informalidad sería una respuesta a los excesivos trámites burocráticos y regulaciones que impiden que estas personas puedan formalizar sus actividades. De esta manera sería el inadecuado marco regulatorio de los países latinoamericanos, ya que está diseñado en función de las necesidades de las grandes empresas, lo que impide una mejor integración de actividades informales, por lo que la excesiva intervención del Estado impide que la actividad informal pueda desarrollarse de una mejor manera.

A partir de esta base es que a fines de la década del 80' el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, entre otras instituciones internacionales comienzan a promover en todos los países latinoamericanos el concepto de microempresa, resaltando el hecho de que son iniciativas empresariales que deben potenciar el carácter empresarial.

⁵⁷ Op. Cit. 55

⁵⁸ Op. Cit. 56

D. TIPOS DE MICROEMPRESAS

El sector microempresarial se caracteriza por su heterogeneidad. Existen microempresas que funcionan para la sobrevivencia, y por lo tanto, con precariedad, un exiguo capital, un mínimo nivel de tecnología y escasa productividad. Otras operan con una lógica económica y algún grado de formalidad, de manera que desarrolla una capacidad de acumulación que les permite proyectarse a futuro. Muchas de ellas operan como empresas familiares, llegando incluso a contratar trabajadores⁵⁹.

✚ **De acuerdo al grado de Formalidad o Legalidad:** cumplimiento con las normas vigentes en términos de contratos, impuestos, regulaciones y beneficios sociales.⁶⁰

Formales: con presencia de patentes, iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Interno. Eventualmente, las autorizaciones sanitarias (Sesma)⁶¹.

Informales: Son aquellas que se encuentran en área intermedia entre la ilegalidad absoluta y la legalidad plena, se cumple con ciertos requisitos de registro, pero no se pagan impuestos; se observa parte de las regulaciones laborales, entre otras⁶².

✚ **De acuerdo al tipo de economía⁶³:**

Tipo de economía	Proceso de Producción y distribución	Producto final
Formal	Lícito	Lícito
Informal	Ilícito	Lícito
Delictiva	Lícito o ilícito	Ilícito

De acuerdo a Castells y Portes serán las características del producto final que se comercializa lo que distinguirá entre actividades ilegales o delictivas y actividades informales; independiente de cuál sea el proceso de producción o distribución que se utilice.

⁵⁹ Valenzuela, M. Di Meglio, M. Reinecke, G. (2006) "De la casa a la formalidad. Experiencias de la ley de microempresas familiares en Chile". OIT. Disponible en: http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/de_la_casa_a_la_formalidad.pdf

⁶⁰ Navarro, Z. (2003) "Capital social y programas de Superación de la pobreza: Lineamientos para la acción" Universidad Federal de Río Grande do Sul. Brasil. Disponible en: http://www.eclac.org/dds/noticias/noticias/3/13523/Navarro_Esp.pdf

⁶¹ http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Microempresarios.asp?dir=Necesito_Ayuda_ME&id=1290

⁶² Op. cit. 61

⁶³ Op. cit. 55

✚ De acuerdo al logro y retención de excedentes⁶⁴:

Microempresas de sobrevivencia

Es aquella a la cual le es difícil producir los bienes o servicios indispensables para mantener al menos su capital. Esta microempresa comienza por auto-consumirse y en poco tiempo terminan la inversión inicial. Sus propietarios están forzados a cambiar de actividad, reduciendo cada vez a niveles económicos más bajos.

Aquí se encuentran microempresas productivas que no calculan correctamente sus costos productivos. Presionados para buscar medios para satisfacer sus necesidades, no determinan correctamente sus costos y precios. El afán de conseguir ingresos, les conduce a ofertar su producción a precios que le permitan competir en el mercado, cubren apenas la inversión en materias primas e insumos, una pequeña diferencia para pagar los gastos de mano de obra, local, energía eléctrica, transporte, entre otros.

Asimismo, existen micronegocios ambulantes que debido a la ausencia de registros contables mínimos, confunden capital de trabajo y los ingresos. El propietario suele usar indistintamente el dinero y hasta la mercadería como recurso de consumo doméstico.

Microempresa de Subsistencia:

Son aquellas que alcanzan a reponer la inversión efectuada, además de obtener los ingresos indispensables para remunerar el trabajo. La subsistencia es su logro. A pesar de las limitaciones para crecer, conseguir este nivel es muy importante para el sector, dados los obstáculos que deben enfrentar en el desarrollo de sus actividades.

Microempresa en Crecimiento:

Son aquellas que tienen la capacidad para retener excedentes y reinvertirlo. Estas microempresas, de manera gradual, llegan a capitalizar y ampliarse, constituyendo fuentes de ingreso y nuevos puestos de trabajo. Se distinguen 2 tipos:

1. **Reproducción Simple:** a diferencia de la microempresa de subsistencia, esta se caracteriza por tener una mejor dotación de capital; genera ingresos más regulares, generalmente por encima del sueldo mínimo; se detecta la presencia de la mano de obra asalariada semicalificada o calificada. Lo relevante es que genera un pequeño excedente que le

⁶⁴ Aguilar, J. *Programa de Crédito con Fondos de Garantía Conjuntos. Sector de la micro y pequeña empresa*. Alternativa, Perú.

permite reproducir sus capacidades productivas y generar, aunque escasamente, una capacidad de ahorro que le permite innovar, ampliar la capacidad instalada, o bien contratar mano de obra asalariada. A este sector pertenece la mayoría de las microempresas y el sector más bajo de la pequeña empresa⁶⁵.

2. **Reproducción ampliada:** este pequeño grupo está representado por el sector más dinámico, las pequeñas empresas propiamente tales, disponen de mano de obra asalariada adecuadamente calificada, los empresarios suelen tener una calificación técnica o universitaria. Este tipo de empresas suelen tener una capacidad de ahorro, incluso muchas de ellas en situaciones de baja del mercado, poseen una adecuada rotación del capital. Sin embargo, la dificultad de éstas reside en su restringido acceso al sistema financiero formal, particularmente, para realizar innovación tecnológica e inversiones a mediano y largo plazo.

E. SITUACIÓN DE LA MICROEMPRESA EN CHILE

En Chile, el concepto de microempresa se instala como tal en la década de los 90` y se le considera como unidades económicas a pequeña escala. En este sentido, la microempresa históricamente no se ha encontrado ajeno al quehacer nacional, tanto económico como ideológico. En la década del 60` existían posiciones que la definían como microempresario unipersonal, sector informal urbano, talleres artesanales, trabajador por cuenta propia, pequeños emprendimientos, economía popular, estrategia de sobrevivencia, economía de subsistencia, trabajo marginal, entre otras⁶⁶.

En los primeros años de la década del 90`y con el cambio del escenario político, el concepto de microempresa dentro del sector informal, transita de una etapa de apoyo sociopolítico a un estado de financiamiento de programas de promoción socio-económica con una importante relación con el aparato del Estado. Lo cual permitió incorporar a la microempresa en el diseño de las políticas públicas, gracias al financiamiento de programas gubernamentales realizado por organismos internacionales⁶⁷.

Ejemplo de esto, es la incorporación en la encuesta CASEN de 1994 de una estratificación de la microempresa sobre la base de la combinación de tres elementos: número de trabajadores; monto de capital y nivel de ventas⁶⁸.

⁶⁵ Op. cit 64.

⁶⁶Radovic, I. (2005). *Ponencia sobre la realidad económica y social de la microempresa en Chile*. Fundación OCAC Managua, Marzo 2005.

⁶⁷ Op. cit. 66

⁶⁸ Op. cit. 66.

En Chile, el Sector Microempresarial es mucho menor que en gran parte de América Latina, pese a lo anterior existe una creciente preocupación por comprender su dinámica y generar políticas que le permitan articular mejor su relación con el mercado, optimizar su capacidad de competir y generar empleos de mejor calidad.

E.1. Aspectos a destacar de la Microempresa en Chile:

1. **Magnitud de la Microempresa:** Según los registros del Servicio de Impuestos Internos en el año 2008 existía 751.825 empresas formales activas en el país. De acuerdo a la misma información, las microempresas formalizadas alcanzan las 588 mil unidades productivas, equivalentes al 78% de las empresas formalizadas. Estas unidades productivas en conjunto con las pequeñas empresas constituyen cerca del 96 por ciento de las empresas en Chile, distribuyéndose el restante 4% entre las medianas (2,7%) y grandes empresas (1.3%).

Ahora bien, si se considera la participación microempresas informales, estimadas según CASEN (2006) en 805.564, se puede señalar que la cantidad de microempresas es superior a 1,3 millón de unidades productivas, contribuyendo a la mantención y generación de empleo, siendo el principal empleador del país.

2. **Ocupación Laboral en la Microempresa:** La población ocupada, según la Encuesta CASEN, ascendió de 5,96 millones en 2003 a 6,58 millones en 2006. De ellos, más de 5,5 millones se desempeñaban en unidades productivas privadas, lo que corresponde a un incremento de más de 932 mil personas en comparación con el año 2003. considerando tanto las unidades productivas formales como informales.

Al año 2006 las microempresas proporcionaban más de 2,3 millones de empleos, equivalente al 41% de la ocupación privada, semejante a la que representan las medianas y grandes empresas en conjunto.

3. **Participación en sectores económicos:** En Chile la microempresa se caracteriza por su gran heterogeneidad desde el punto de vista de su estructura productiva y administrativa, presentando realidades muy diversas; está presente en casi todos los *sectores de actividad económica*, sin embargo, destaca en el sector terciario del comercio y en menor medida en la agricultura, la industria manufacturera y la construcción.

4. **Presencia regional** Las medianas y grandes empresas están altamente concentradas (80%) entre la Región Metropolitana (63%), Bío Bío y Valparaíso en comparación con las microempresas, las cuales tienen cobertura a través de todo el territorio nacional. La sustantiva presencia regional de las microempresas la

hace ser un sujeto interesante para las políticas de carácter nacional, con las que se pretende llegar a todos los puntos del territorio.

En este sentido, la *densidad de empresas*, en el año 2008 era de 35,5 microempresas formales por cada mil habitantes como promedio nacional, a nivel regional era de 37,1 microempresas. En relación a lo anterior, se constata que la distribución de las microempresas por región es más uniforme que la de las medianas y grandes empresas que se concentran en la Región Metropolitana. De ahí se puede concluir que la productividad y la competitividad de las microempresas son factores clave en el desarrollo económico local y la promoción del empleo en los territorios.

- 5. Participación en las ventas y exportaciones:** Se observa una creciente concentración de las ventas en las medianas y grandes empresas a lo largo del tiempo. La participación de tanto de las micro y pequeñas empresas (MIPES) formales en las ventas totales del país ha descendido de 10,2% en 2005 a 7,8% en 2008, tendencia a la baja que viene desde el año 1999. Estos datos no implican una caída en términos absolutos de las ventas de las micro y pequeñas empresas formales, sino un crecimiento menos pronunciado de ellas. Para cambiar la tendencia hacia la concentración económica se necesitan políticas efectivas para mejorar la productividad en las MIPES, para facilitar el acceso a los mercados internos y externos y para mejorar la integración de las pequeñas unidades productivas en las cadenas de valor.

F. GESTIÓN MICROEMPRESARIAL

En la gestión microempresarial, es de importancia la vinculación de los microempresarios con otros actores involucrados en el mercado; ya que el sector microempresarial presenta una amplia diversidad de espacios e instancias a los cuales pueden acceder.

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

La competencia comercial implica comprometer clientes que aseguren la compra de productos a precios y condiciones accesibles, a través de la utilización de medios y

estrategias eficientes para esta comercialización. Para lo anterior, se vuelve imprescindible una amplia capacidad de gestión en los microempresarios, pues por este medio podrán asegurar recursos financieros para la producción de sus bienes.

En este sentido la gestión de las microempresas puede resultar una actividad enriquecedora en el sentido de que gran parte de los principios y métodos administrativos que se aplican a las grandes empresas son aplicables a estas unidades productivas, enfatizando en la adaptación a los mecanismos de producción y a las condiciones del entorno que son propios a la microempresa.

Dentro de los entornos que envuelven a la microempresa, destacan los referidos al aspecto productivo y social, los cuales se transforman en un elemento fundamental para efectuar la Promoción, entendiéndola como el conjunto de actividades realizadas por la unidad productiva para atraer y conquistar la demanda de los consumidores.(Luna,1998). En este escenario, los microempresarios se deben anticipar a la demanda elaborando, diseñando e implementando estrategias de comercialización.

La importancia de la comercialización que reviste para la gestión de microempresas, se visualiza en que este concepto "abarca distintas estrategias, relacionadas con el producto/servicio, con el precio, la distribución, la comunicación, para de esta manera abrirse paso al mercado y hacerle saber al cliente que el microempresario existe, lo cual dependerá de la estrategia comunicacional que se adopte" (Jerez, 2005).

Es así como el microempresario es el responsable de la dirección y la toma decisiones, construyendo una imagen de empresa, con respecto a la cual compara y evalúa su estado interno y las relaciones que mantiene con el medio externo. Puede ser que las funciones del microempresario se confundan, ya que debe simultáneamente administrar, vender, realizar tareas operativas y lograr una visión de la microempresa. Constantemente ocurren procesos de cambios internos, exigiendo al microempresario una capacidad de respuesta inmediata que le permitirá mantener un equilibrio frente a un medio inestable. No obstante sus limitaciones, el microempresario es aquella persona que visualiza las perspectivas de su actividad que es capaz de tomar decisiones aún con alto riesgo - en gran medida apoyado en su autoconfianza- y que refleja un espíritu práctico" (Luna, 1998).

G. MICROEMPRESA Y FINANCIAMIENTO

Históricamente los microempresarios no han contado con fuentes de crédito suficientes y adecuadas. El sistema financiero formal no responde a sus requerimientos. Las exigencias en cuanto a las garantías, condición económica, respaldos financieros, ahorros, entre otros, les cierran sus posibilidades, a pesar de sus capacidades productivas, honradez y necesidades.⁶⁹

Para el mejoramiento al acceso en el sistema del financiamiento de la microempresa, las acciones de los gobiernos en nuestro país, se han orientado a superar las dificultades relacionadas con:

- La falta de información y especificidad en la evaluación del riesgo de los deudores, especialmente en el caso de los créditos orientados a la microempresa.
- Altos costos operacionales para créditos de menores montos.
- Falta de garantía para respaldar operaciones.
- Rigidez en la administración de las garantías de los deudores.
- Asimetría en las relaciones entre proveedores y compradores

En la mayoría de los países latinoamericanos, el otorgamiento de créditos a las microempresas ha sido asumido por organismos no gubernamentales, que en muchos casos no tienen fines de lucro y no cobran intereses de mercado. (Luna, 1998).

Ahora bien, las microfinanzas formales en su versión de microcréditos solidarios fueron lideradas por Muhammad Yunus en el Grameen Bank, quien diseñó un mecanismo por el cual resultaba posible entregar créditos a personas en situación de pobreza no poseedores de garantía, que se dedicaban a sus unidades productivas.

Este servicio es un mecanismo de mercado por el cual es posible que sectores de menores ingresos de la población accedan a servicios financieros⁷⁰. El mecanismo consiste en entregar préstamos progresivos a miembros de un grupo, que se comprometen a responder solidariamente por quien no cumpla⁷¹.

El microcrédito, a diferencia del crédito de consumo, atiende la capacidad de crear riqueza para poder pagar, mientras que el segundo se preocupa por si el cliente tiene riqueza con que pagar sus compromisos. El Grameen Bank se basa en la premisa de que las personas pobres tienen habilidades que ha sido utilizado muy poco o nada hasta el momento. Lo que hace que las personas pobres sean pobres no es, en absoluto, la

⁶⁹ Op. cit. 64

⁷⁰ Lozano, A. *Análisis a la industria del microcrédito*. Consejo Asesor presidencial Trabajo y Equidad. Disponible en: <http://www.trabajoyequidad.cl/documentos/temp/analisis%20a%20la%20industria%20del%20microcredito2.pdf>

⁷¹ Op. cit. 70

ausencia en ellas de dichas habilidades. Grameen está convencido de que los pobres no crean la pobreza. Quienes si la crean, sin embargo, son las instituciones y las políticas que la rodean.⁷²

Grammen Bank no cree que la caridad o la beneficencia sean la solución a la pobreza. Sólo sirven para que esta continúe. Crean dependencia y suprimen la propia iniciativa que el individuo pudiera tener para atravesar el muro de la miseria. La auténtica solución a la pobreza pasa por dar rienda suelta a la energía y la creatividad de todos los seres humanos⁷³.

Asimismo, Yunus plantea que el microcrédito, despierta la creatividad y el dinamismo económico. Las personas conjugan su capital humano con su capital de inversión, lo que contribuye a mejorar sus condiciones de vida y mundo que los rodea.⁷⁴

Grameen creó una metodología y una institución para atender las necesidades financieras de las personas pobres y les facilitó un acceso razonable al crédito que les permitió aprovechar las habilidades que ya tenían para ganar cada vez mayores ingresos con cada nuevo ciclo de préstamo⁷⁵.

H. MICROEMPRESA Y REDES SOCIALES

A través de la historia, el hombre ha comprendido que existen muchas tareas que es imposible acometer en forma individual. Hay faenas que solo se hacen realidad o que se facilitan al actuar en conjunto, no obstante, dado el carácter individual del ser humano, siempre ha sido difícil aunar criterios, esfuerzos e iniciativas⁷⁶.

Al hablar de carácter asociativo de algún tipo de actividad, refiere al hecho elemental de que no es lo mismo una iniciativa impulsada por un grupo de personas con el fin de solucionar colectivamente los problemas que afectan a su sector, a que éstos los solucionen de forma individual⁷⁷.

En una sociedad que está viviendo, según Lipovetsky (1986), la "segunda revolución individualista", las redes sociales desplazan a las comunidades tradicionales como principal soporte de integración social de las personas, pues estas recurren y utilizan sus redes micro y macro sociales para solucionar problemas en los ámbitos de la

⁷²Yunus, M. (2006). *El banquero de los Pobres. Los microcréditos y la Batalla contra la pobreza en el mundo*. Edición revisada y actualizada por Lamiya Morshed. Paidós. Pág.265

⁷³ Op. cit. 72

⁷⁴ Yunus, M. Jolis, A. Azocar, P. (2001). *Hacia un Mundo sin pobreza*. Editorial Andrés Bello, segunda edición.

⁷⁵ Op. cit.72

⁷⁶Benavente, R. (1993). *Microempresa y asociatividad*. Propositiones Vol. 23 Ediciones Sur 1993. http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista_Proposiciones/PR-0023-34.pdf

⁷⁷ Op. cit. 76

salud, la vivienda, la crianza y cuidado de los niños, proporcionando apoyo material, emocional, afectivo e informacional⁷⁸.

Durante la segunda mitad del siglo XX, el modelo de Redes Sociales surge y se desarrolla como una aplicación de la teoría moderna de la comunicación al tejido de interacciones que se configura alrededor de las personas⁷⁹. En este enfoque se establece como objeto primero y directo del análisis la relación entre los sujetos sociales, entendiendo que la relación es el resultado de la interacción.

Lo social se construye a través de los lazos y vínculos entre sujetos, que no necesariamente tienen que ser directos o cara a cara. A su vez, la relación entre sujetos está vinculada específicamente a otras relaciones que constituyen su contexto: el contexto relacional. La perspectiva reticular se basa entonces en la visión de la práctica social centrada en la interacción social. Asimismo, se afirma que el capital social prevalece por sobre el capital humano. Las redes, los lazos, añaden valor a los individuos y los grupos. Las relaciones permiten a la gente acceder a recursos.

En este sentido, se puede entender que la red social es un *sistema de conversación/acción constituido de vínculos entre nodos y orientación hacia el intercambio de apoyo social*⁸⁰.

A nivel económico, las redes empresariales basan su funcionamiento en elementos como las relaciones de confianza, solidaridad y cooperación, que permiten que los procesos de productividad y competitividad sean más efectivos (Lechner, Dowling y Welpé, 2006), con mejores resultados para las empresas de la red y su entorno⁸¹.

El desarrollo de esquemas asociativos para los productores posee grandes ventajas. Su promoción y desarrollo de formas de auto ayuda se fundamenta en principios de mutua cooperación y solidaridad, representan una forma concreta a través de la cual este sector empresarial puede alcanzar mejores niveles de participación, tanto como política como económica, como resultado de la mancomunidad de intereses⁸².

⁷⁸ Martínez, V. (2004) *Trabajo en y con las redes. Postítulo en Intervención con familias en extrema pobreza*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Chile. Pág.8 <http://www.slideshare.net/SOCIOLOGA/el-trabajo-en-y-con-las-redes>

⁷⁹ Op. cit. 78

⁸⁰ Salazar, P. (2007) para Gerencia de Desarrollo Fondo Esperanza. *Conceptualización de redes sociales para FE*. Pág. 9 citando a SENAME. http://www.fondoesperanza.cl/docs/Concep_Red_Soc_para%20FE.pdf

⁸¹ Gonzalez, C. Galvez, E. (2008). *Modelo de Emprendimiento en Red*. Revista Latinoamericana de Administración, Vol. 40. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Pág.11. disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/716/71612100003.pdf>

⁸² Op. cit. 76.

- **Factor político:** se aumenta el poder relativo de los asociados. Se aumenta exponencialmente su capacidad de representación y negociación, como también su capacidad económica, se multiplica el poder político y peso específico de los afiliados ante las contrapartes en los procesos de negociación, tanto productivos, como de comercialización, o acceso a las fuentes de crédito disponibles.
- **Factor económico:** se intensifica el uso de los recursos disponibles. Las formas asociativas según su objetivo, permiten a los asociados el acceso a la información, tecnología, financiamiento, capacitación, etc. que en condiciones de trabajo individual o aislado, por su elevado costo o difícil acceso les estaría vedado. Sin embargo, si los microempresarios se organizan de una forma colectiva, de un determinado número de ellos mismos en torno a un objetivo común podrían superar de forma más eficiente sus falencias y metas⁸³.

Ahora bien, existen elementos que afectan la asociatividad en la microempresa, pues este sector no posee una organización representativa, está disperso; una parte importante de este se mantiene en la informalidad, bien porque desconoce las normativas de legalización, o porque significa una carga tributaria que no está en condiciones de soportar.

I. MICROEMPRESAS Y EDUCACIÓN

La educación-trabajo y la educación en general, en términos de dominios de saber, manifiestan algunas reglas que las homologan entre sí, tales como las reglas de la inclusión excluyente, la uniformidad, la metodología bancaria, el silenciamiento o la disolución del sujeto en nombre de la estructura⁸⁴.

En este marco, las innovaciones educativas son más un lugar de repetición que de cambio⁸⁵, en las cuales se capacita para el desarrollo de oficios establecidos en programas exógenos, eludiendo aspectos vocacionales de por medio.

La gran heterogeneidad de las microempresas dificulta las políticas de apoyo y capacitación. En general los programas dirigidos al desarrollo de este tipo de emprendimientos apuntan a dos grandes objetivos: la promoción del empleo y la eficiencia económica. Dichos programas se basan en acceso al crédito y asistencia técnica. Los más complejos exigen un proyecto de factibilidad que implique un cálculo de costos, posibilidad de insumos y mercado para el producto. La asistencia técnica comprende

⁸³ Op. cit 76.

⁸⁴ Messina, G. *Modelos de formación de microempresa*. Informe de evaluación del proyecto de formación empresarial CID. Documento de trabajo. UNESCO, Santiago 1999. Pág.9 disponible en: <http://www.cinterfor.org.uy/jovenes/doc/not/libro273/epieck12.pdf>

⁸⁵ Op. cit. 84.

asesoría tecnológica para compra de equipos y nociones de contabilidad. Eventualmente se plantean mecanismos de cooperación destinados a abaratar costos⁸⁶.

La educación ha de encontrarse configurada centralmente en el aprendizaje del emprendimiento, el “aprender a emprender” refiere justamente a lograr que la gente desarrolle competencias que le permitan iniciar, potenciar y desarrollar actividades económico-productivas, cualquiera sea el tamaño y el giro de éstas. El énfasis no es, sin embargo, sobre la necesidad de desarrollar empresas –negocios– de suyo importantes en el contexto actual, sino más bien sobre la necesidad de que las personas desarrollen la capacidad de tomar iniciativas personales orientadas a la creatividad⁸⁷, la capacidad de iniciativa, de organizar grupos y de descubrir nichos empresariales y ocupacionales en la vida real, por medio de capacitaciones orientadas a las cualidades de las microempresas.⁸⁸

⁸⁶Gallart, M. Bertocello, R. (1997) *Cuestiones actuales de la formación*. Red Latinoamericana Educación y Trabajo. Cinterfor. Montevideo. Pág.33. Disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/oit/cinterfor/P2.pdf>

⁸⁷Pieck, Enrique (1999). *Educación de adultos y jóvenes vinculada al trabajo*. Proyecto Principal de Educación para América Latina y el Caribe. Publicaciones OREALC, boletín N° 50. Santiago de Chile. Chile.pág.17.Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001191/11917s.pdf>

⁸⁸ Op. cit. 86.



**CAPÍTULO III:
MARCO
METODOLÓGICO**

PRESENTACIÓN

La microempresa, de acuerdo a los antecedentes expuestos en el marco de referencia, constituye un factor primordial para la productividad y la competitividad en el desarrollo económico local y la promoción del empleo en los territorios, considerando su magnitud y participación en los sectores económicos.

Asimismo, su amplia heterogeneidad hace necesario distinguir entre aquellas que solamente permiten la sobrevivencia y subsistencia de las personas que las gestionan, de aquellas en crecimiento, que tienen la capacidad de capitalizar sus unidades productivas, acumular e invertir excedentes y generar ingresos regulares.

Fondo Esperanza contribuye al crecimiento y fortalecimiento de las microempresas entregando un Servicio Microfinanciero Integral a sus asociados, con el objeto de construir oportunidades de desarrollo para el *mejoramiento continuo de las condiciones de vida de las personas más vulnerables de nuestro país*.

En este sentido, el equipo seminarista visualiza la importancia de indagar en aquellos asociados de Fondo Esperanza que gestionan microempresas en crecimiento, conociendo a partir de sus percepciones y prácticas las valoraciones del servicio que ofrece dicha institución, contribuyendo de este modo a la entrega de antecedentes e información significativa respecto de este perfil de asociado, que les permita entregar un producto acorde a las demandas que estos presentan.

En este escenario, y ante el desconocimiento que se presenta respecto de las características del microempresario en crecimiento, es preciso en una primera instancia reconocer las cualidades de estos a la luz del emprendimiento, evidenciando aquellos aspectos que contribuyen en la gestión productiva. Para posteriormente sumergirse en las valoraciones de los asociados respecto del Servicio Microfinanciero Integral que se encuentra bajo el alero del Modelo de Desarrollo Humano.

3.1 FUNDAMENTACION METODOLÓGICA

A. CONCEPTO DE EVALUACIÓN

El concepto de evaluación⁸⁸ es utilizado con frecuencia en el lenguaje común. Según la Real Academia Española (RAE) es señalar el valor de una cosa; en términos genéricos podemos decir que evaluar es el proceso orientado a emitir un juicio de valor acerca de algo.

Para Tyler (1942), la evaluación es un proceso que tiene por objetivo determinar en que medida se han logrado unos objetivos previamente establecidos. Para Ruthman (1979) es un proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos.

En este sentido, Cronbach (1983) señala que la evaluación debe ser un estudio sistemático, planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el valor y/o mérito de algún objeto. Este estudio debe caracterizarse por ser un proceso de recogida y análisis de información relevante que servirá de apoyo para emitir un juicio de valor significativo sobre la entidad evaluada.

Es así, como dentro de las Ciencias Sociales, se considera la evaluación como una investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información sobre la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo⁸⁹.

B. EVALUACIÓN ILUMINATIVA

La estrategia metodológica que se utilizará para la recolección de la información será iluminativa, debido a que se aspira recoger la interpretación de los procesos de los actores involucrados, poniendo énfasis en las apreciaciones que estos posean del programa a fin de reconocer y aclarar zonas desconocidas para quienes lo implementan.

En este sentido, el modelo iluminativo es sensible a la identificación de los cambios en los cuales se han visto involucrados los participantes del programa, generando de este modo procesos de reflexión, interpretación y re-interpretación que contribuyan al mejoramiento del Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza a sus asociados.

⁸⁸Castañeda, P. (2008) Cátedra "Evaluación de Proyectos Sociales". Presentación en Power point.. Segundo Semestre.

⁸⁹ Briones, G. (2002) Evaluación de programas sociales; 2º edición; México: Trillas, ,pág. 13

El modelo iluminativo tiene su origen en las experiencias evaluativas puestas en marcha primeramente por M. Parlett y D. R Hamilton en el Instituto de tecnología de Massachusetts, en Boston entre los años 1967 y 1976, se apoya preferentemente en un paradigma “subjetivista”, que privilegia el uso de información cualitativa y que busca, finalmente, no la explicación de los procesos en términos de relaciones teóricas más generales o de factores “causales”, sino de su interpretación mediante los significados que tales procesos (conductas personales, interacciones, etc.) tienen para los actores que participan en un programa⁹⁰. En este sentido, la evaluación iluminativa representa un enfoque cultural, etnográfico, de naturaleza holística en el cual, consecuentemente, no hay preocupación por el control de variables, indicadores o controles experimentales.

Para Horacio Walker L.⁹¹ las principales características de la evaluación iluminativa pueden resumirse siguiendo a Parlett en los siguientes conceptos:

- ✚ **Holística:** en cuanto se interesa por el programa en forma global. Se busca describir el conjunto de contextos en donde se opera, buscando siempre las relaciones entre estos contextos de manera de comprender el proceso global.
- ✚ **Hermenéutica:** en cuanto tiene gran interés por el lenguaje como la expresión de los significados que tienen los programas para los involucrados y los procesos que allí se desencadenan.
- ✚ **Interpretativa:** se apoya predominantemente en metodologías y técnicas que privilegian los cualitativo y etnográfico. Se pide que los sujetos involucrados interpreten los beneficios que entrega el programa y a la vez el evaluador hace una interpretación acerca de estos beneficios; la que se apoya en la interpretación que obtuvo de quienes entrevistó.
- ✚ **Iluminativa:** busca “iluminar” las zonas oscuras de un programa para comprenderlo mejor. Iluminar esa oscuridad entrega una cantidad importante de información sobre los contextos ocultos y/o invisibles que tienen gran influencia en los procesos que podemos más fácilmente observar.
- ✚ **Sensible:** en el sentido de tener especial preocupación de responder a las interrogantes que tienen tanto los clientes como los participantes frente al programa que se evalúa.

⁹⁰ Briones, G. (2002). Evaluación de programas sociales; 2ª edición; México: Trillas, , pág. 57

⁹¹ Walker, H. (1990) Modelos de evaluación y evaluación de programas. Santiago de Chile UCV, pag 49,50.

3.2 OBJETIVOS DE EVALUACIÓN

Objetivo General :

Valorar el **Servicio Microfinanciero Integral** entregado por Fondo Esperanza desde la perspectiva de los asociados emprendedores que gestionan Microempresas en Crecimiento de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar.

Objetivos Específicos:

- A. Caracterizar las cualidades emprendedoras de los asociados de Fondo Esperanza y su contribución a la Microempresa en Crecimiento
- B. Configurar las percepciones de los asociados emprendedores respecto del Servicio Microfinanciero Integral en sus componentes Plan de Crédito, Fortalecimiento de Redes Sociales y Educación Emprendedora.
- C. Configurar las prácticas de los asociados emprendedores respecto del Servicio Microfinanciero Integral en sus componentes Plan de Crédito, Fortalecimiento de Redes Sociales y Educación Emprendedora.
- D. Analizar las percepciones y prácticas de los asociados emprendedores respecto al Servicio Microfinanciero Integral y la vinculación con los lineamientos institucionales de Desarrollo Humano distintivo de Fondo Esperanza

3.3 DEFINICIONES Y CONCEPTOS CLAVES DE LA EVALUACIÓN

- A. **Servicio Microfinanciero Integral:** Es la prestación que entrega Fondo Esperanza a sus asociadas y asociados. Integra el plan de crédito, educación emprendedora y fortalecimiento de redes sociales.
- B. **Plan de crédito:** Constituye la propuesta crediticia elaborada por Fondo Esperanza. Este se encuentra configurado por montos progresivos, que fluctúan entre los 55.000 y 780.000 pesos; plazos entre 14 y 24 semanas; garantía solidaria; y frecuencia de pago de dichos créditos, semanales o quincenales.
- C. **Educación emprendedora:** Constituye la propuesta educativa desarrollada por FE para los y las asociadas. Sus pilares son la educación para adultos, los contenidos de trabajo y la metodología inductiva.

- D. **Fortalecimiento de Redes Sociales:** Constituye la propuesta organizacional de Fondo Esperanza. Por medio del cual se busca potenciar vínculos entre los diferentes actores involucrados para generar capacidades de autogestión. Se funda en el Fortalecimiento de redes de apoyo y de redes locales, asimismo en el reconocimiento de actores relevantes.

- E. **Microempresa en Crecimiento:** corresponde a aquellas empresas que tienen la capacidad para retener excedentes y reinvertirlos; se caracterizan por tener dotación del capital, generar ingresos regulares, y un pequeño excedente que le permite reproducir sus capacidades productivas y generar, aunque escasamente, una capacidad de ahorro para innovar, ampliar la capacidad instalada o contratar mano de obra asalariada.

3.4 TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO

La evaluación a realizar, se clasifica⁹²:

Según el momento en que se evalúa	Intermedia
Según la función	Formativa
Según la posición del evaluador	Externa
Según aspectos evaluados	Instrumentación y seguimiento
Según escala de proyecto	Proyecto Micro (Comuna de Valparaíso y Viña del Mar)
Según a quien se dirige	Equipo Fondo Esperanza Oficina V Costa.

3.5 COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN

El colectivo participante de la investigación son los y las asociadas de Fondo Esperanza gestoras de microempresas en crecimiento de las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar.

Los y las asociadas de Fondo Esperanza gestores de microempresas en crecimiento, son microempresarios que acceden a un Servicio Microfinanciero Integral. Este servicio comprende microcréditos con garantía solidaria y montos de crédito, que fluctúan entre 55.000 y 780.000 pesos, que aumentan progresivamente de acuerdo a la antigüedad (ciclos), comportamiento en relación a la frecuencia de pago, asistencia a

⁹² Castañeda, P. (2008) Cátedra "Evaluación de Proyectos Sociales". Presentación en Power point. Docente, Segundo Semestre.

reuniones, y evaluación del riesgo realizado por el grupo y por equipo profesional de Fondo Esperanza. Así también, acceden a educación emprendedora en la cual se entregan contenidos en el ámbito personal, familiar, grupal y del negocio. Como así también, se promueve la vinculación con otros/as microempresarias a través del fortalecimiento de redes sociales.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Asociados de Fondo Esperanza de las comunas de Viña del Mar y Valparaíso que gestionen Microempresas en Crecimiento
- Que tengan a lo menos 3 años de antigüedad en algún Banco Comunal.
- Que hayan sido certificados en la Escuela del Emprendimiento
- Que tengan deseos de participar voluntaria y libremente del estudio.

3.6 TÉCNICAS

Bajo este modelo de investigación, las técnicas definidas para la recolección de datos serán las siguientes:

Técnica	Definición
Entrevista Semi-Estructurada	Organizada en torno a núcleos temáticos o preguntas predefinidas, pudiendo agregar nuevos núcleos o preguntas de acuerdo a la dinámica de la entrevista ⁹³ . En ella el/la entrevistador/a queda libre para adoptar el orden y la forma de las preguntas, lo que facilitaría contar con la 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 ⁹⁴ .
Observación Participante	Se trata de una técnica para recoger informaciones de un cierto grupo (los usuarios de un programa, su personal técnico, etc.) a través de la participación del o los investigadores en las actividades del mismo. La observación participante consiste en poder detectar las discrepancias que suelen ocurrir entre el relato de las actividades o de las creencias que hacen las personas del grupo, y sus conductas reales. Así, este tipo de observación,

⁹³ Castañeda, P. Urquieta, M. (2006) Cátedra “Teoría de la Investigación”. Presentación en Power point: Técnicas de recolección de información cualitativas. Docente, Primer Semestre.

⁹⁴ Contreras, N. (2007) “Alimentación Saludable: Evaluación desde el enfoque iluminativo”. Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social y al Título de Asistente Social; Universidad de Valparaíso; pág. 53

utilizada de forma conjunta con la técnica de la entrevista, permite poner en duda y controlar la relación entre las palabras y los actos⁹⁵.

3.7 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento de estudio de la información es guiado por el proceso de análisis cualitativo, que comprende las siguientes fases:

- ✚ Segmentación de los datos en unidades relevantes y significativas
- ✚ Reducción de los datos en sistemas de categorías
- ✚ Disposición de los datos en graficas descriptivas

3.8 CRITERIOS DE RIGOR

- **Procedimientos de validación**
 - a. Triangulación de técnicas: Entrevista, observación participante.
- **Procedimiento de confiabilidad**
 - a. Juicio de Expertos: Jefa oficina V Costa Fondo Esperanza.

⁹⁵ Briones, G. (2002), *Evaluación de programas sociales*; 2ª edición; México: Trillas, pág. 230-231



**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS**

PRESENTACIÓN

En el presente capítulo se expone la información recabada durante el proceso investigativo desarrollado por el equipo seminarista, que permite desarrollar el análisis e interpretación de los antecedentes obtenidos.

El primer aspecto que atiende la investigación refiere a la caracterización de los microempresarios asociados a Fondo Esperanza a la luz de las cualidades emprendedoras, integrando en este momento aquellas cualidades que contribuyen al crecimiento de la unidad productiva.

Posteriormente se presentan las percepciones de los asociados respecto de los componentes del Servicio Microfinanciero Integral, en sus dimensiones Plan de Crédito, Fortalecimiento de Redes Sociales y Educación Emprendedora. Asimismo, se presentan las prácticas que mantienen las personas asociadas respecto al servicio que ofrece Fondo Esperanza.

Finalmente se expone la vinculación entre las percepciones y prácticas que mantienen las personas asociadas y los lineamientos institucionales de Desarrollo Humano que orientan el accionar de Fondo Esperanza.

CUALIDADES EMPRENDEDORAS DE LOS ASOCIADOS A FONDO ESPERANZA YSU CONTRIBUCIÓN A LA MICROEMPRESA



A través de la información recaba se caracterizará la presencia de las cualidades emprendedoras en los microempresarios asociados a Fondo Esperanza, las cuales se profundizarán en el siguiente apartado. En una primera instancia se identificará cada una de estas en los diferentes entornos en los cuales se desenvuelven las personas asociadas, y posteriormente se identificarán aquellas que inciden en la microempresa en crecimiento.

A. CUALIDADES EMPRENDEDORAS DE LOS ASOCIADOS DE FONDO ESPERANZA

A partir de entrevistas y observaciones a las personas asociadas a Fondo Esperanza es posible establecer la presencia de cualidades emprendedoras en dichas personas, las cuales despliegan para la consecución de sus objetivos.

Búsqueda De Oportunidades e Iniciativa.

Las personas asociadas constantemente se encuentran en la búsqueda de oportunidades, pues estas constituyen el camino para el logro de sus objetivos, en este sentido presentan la capacidad de distinguir en diferentes espacios diversas oportunidades, manteniendo una actitud proactiva en tanto deciden acercarse personalmente a dichas instancias.

Actúa antes de que se lo pidan o que las circunstancias lo obliguen

Los emprendedores evidencian su iniciativa personal en el desempeño de las actividades en las que se involucran. Preveen situaciones futuras que puedan significar amenazas, ante las cuales generan estrategias para rescatar lo favorable de estas. De este modo, los emprendedores son capaces de crear nuevas realidades que les resulten favorables a sus aspiraciones.

“...hay hartas maneras de irse desarrollando en el negocio, por ejemplo siempre buscar, siempre en busca de cosas nuevas, hacer cosas nuevas, ¿me entiende? No siempre quedarse en lo mismo, sino que hacer diseños nuevos, presentar cosas nuevas, no siempre lo mismo...”

E 7.EP1

Actúa para extenderse hacia nuevas áreas de trabajo.

En la búsqueda constante de oportunidades, observando y evaluando su entorno, las personas emprendedoras toman decisiones que implican la realización de cambios, poniendo en evidencia la constante inquietud por mejorar su situación actual. La extensión en las actividades que realizan se despliega en diferentes ámbitos de su vida, de acuerdo a los roles que van ejerciendo, ya sea en sus quehaceres laborales, familiares y sociales-comunitarios.

“...¿qué me motivó tener diferentes negocios?, eh, por el goce de, a ver. Buscando la mejor opción de lo que es venta, la fritanguería me da, pero no lo suficiente; los huevos me dan, añadido con la fritanguería, hacemos una sola bolsa, la mecánica, seguimos la mecánica porque a él le gusta la mecánica, estudió mecánica él, entonces ese es cuento de él, pero todo eso va añadido, aparte que me gusta ...”

E 3.EP2

“... él iba a jugar a la pelota allá, entonces yo iba a acompañarlos, y ahí empezamos, que nos hicéramos cargo de la tesorería del club, y ahí nos hicimos cargo nosotros...”

E 6.EP2

✚ Aprovecha oportunidades poco usuales para realizar nuevos proyectos, obtener financiamiento, colaboración y/o asistencia profesional

Las oportunidades identificadas, conjugada con la actitud proactiva incita a las personas emprendedoras a que se involucren en nuevas iniciativas tanto personales como sociales, para las cuales allegan recursos de sus redes sociales e institucionales, las que les permiten lograr el proyecto de la manera más próxima a cómo la habían ideado, acreditando de este modo la apropiación que mantienen con este.

Es de este modo en que identifican, solicitan y utilizan formas de apoyo para el financiamiento, por medio de los recursos que identifican dentro de su entorno social como también a través de la vinculación a diferentes instituciones que estén dispuestas a apoyarles.

“...mi hermano tienen un grupo de artistas aficionados, que hacen por ser eventos, por ser pongamos que yo esté enfermita y no pueda trabajar entonces ellos llegan, y hacen un evento de cantar, venden completos todas esas cosas. Se llama Círculo de Artistas Aficionados, ellos en ese entonces me hicieron un show...”

E 5.EP1

En este sentido, las personas asociadas identifican a agentes locales que presentan interés por permitirles cumplir sus aspiraciones, lo que se traduce en el acercamiento a estas, convirtiéndose en un apoyo instrumental.

“...cuando llegué yo aquí, hicimos una directiva, y él que habla quedó como presidente, y de ahí empezamos a luchar, lo primero que nos fijamos fue el agua, en ese tiempo me acuerdo que estaba de concejal don Sergio Topar en el municipio, y con él resolvimos el tema del agua...”

E 1.EP2

Asimismo, en la búsqueda e identificación de fuentes de apoyo, reconocen asistencia técnica-profesional, en quienes buscan certezas y certificaciones, que les permiten desarrollar sus acciones con confianza y conocimientos.

“...entonces empecé a buscarme monitoras para que las señoras no se aburrieran, por la Unión Comunal de Centros de Madres. Solicitamos una monitora, y ellas nos enseñaron a nosotras a hacer manualidades, cerámica en frío, copach...”

E7.EP1

Correr Riesgos Calculados

Las personas emprendedoras se mantienen expectantes respecto al incierto futuro. La posibilidad de que ocurran episodios que afecten sus proyectos, no limita el quehacer de los asociados, más bien tiene relación con lo resguardos que elaboran respecto a sus actividades, lo que les permite hacer frente a las incertidumbres.

Calcula riesgos deliberadamente y evalúa alternativas

Las personas asociadas buscan diferentes alternativas para lograr grados de certeza que les permitan desarrollar de manera satisfactoria las actividades en que se enrolan, manteniendo de este modo conciencia de sus posibilidades en relación al entorno, como así también de contingencias que les pueda afectar.

“... es una caja chica, en el caso que alguien tenga algún problema, con la cuota, nosotros le podemos cubrir la cuota con esa plata...”

E7.EP2

Así también por medio de la experiencia en el desarrollo de sus iniciativas, ponen en valor la pertinencia o improcedencia de las acciones futuras posibles que visualizan, la que se conjuga con la observación constante del entorno en que se desenvuelven. Evidencia de esto es la evaluación de los emprendedores respecto a la factibilidad de sus microempresas, ya que se enfrentan a temporadas en las que se resienten sus negocios, ante lo cual, en los momentos iniciales ponen en valor alternativas tanto para expandirse hacia otras áreas de la actividad como también para iniciar otras actividades que permitan complementar los ingresos que decaen.

Toma acción para reducir los riesgos o controlar los resultados

Tras las evaluaciones que realizan las personas emprendedoras, mediante la búsqueda de antecedentes que les permitan mantener estados de control de las iniciativas que emprenden, los asociados determinan su accionar en función de las capacidades personales, familiares y del entorno, espacios en los que identifican probables situaciones que les puedan generar menoscabo en el porvenir, para lo cual toman acciones preventivas.

“... (Refiriéndose a la factibilidad de la participación del marido en Fondo Esperanza) por ejemplo, yo en este crédito, si yo hubiese querido fue de quinientos mil pesos, imagínese quinientos y quinientos, estamos hablando de un millón, entonces no po`...”

E 3.EP1

Se coloca en situaciones que conlleva un reto o un riesgo moderado

Tras haber evaluado y tomado acciones que reduzcan riesgo dentro de las iniciativas que emprenden, los personas asociadas tienden a situarse en contextos que les sean favorables, en tanto cuanto las actividades en la que se involucren no expongan su bienestar ni las aspiraciones que presentan.

“... yo tengo un puesto de, que dice: confites, bebidas y helados, entonces en este tiempo yo no podía trabajar en la feria por qué, porque tenía solo maní, ¿adónde usted va a comer maní con calor, con 22 grados de calor?, ni llorando. Hasta que un día nos crujió la cabeza y mi señora me dijo, podríamos comprar una congeladora me dijo, y sabí que me dijo, hay unos generadores de, de luz y veamos si se la puedes poner a eso. Así que fui, compre la congeladora, compré el motor. Así que ahora voy a trabajar a la feria y tengo el motor y la congeladora, trabajo súper a la pinta, y tengo cualquier clientela...”

E1. EP1

Exige Eficiencia y Calidad

Las personas asociadas se encuentran constantemente en la búsqueda de cómo realizar sus actividades de mejor manera, por lo que se orientan a la transformación de los procesos que implica la actividad, como así también a la calidad del producto que se espera obtener.

Se esmera por hacer mejor las cosas, más rápida y a menos costo

Los emprendedores de Fondo Esperanza mantienen una actitud de autocrítica, lo cual los motiva a encontrarse constantemente en la búsqueda de mejorar las iniciativas en las que se involucran, favoreciendo de este modo la calidad del producto que se espera adquirir, ocupándose de la meta ulterior.

“...ahora estoy pensando que tengo que pintar a fin de año, tengo que hacer varias cosas, ¿me entiende?, y hay que hacerlo. Hay gente que no se preocupa de de la casa, hay gente que se preocupa de pasarlo bien no más...”

E 1. EP 2

Asimismo, las personas asociadas dedican esfuerzos para lograr sus metas por medio de la serenidad, si bien dedican importantes energías para que estas se desarrollen, la experiencia les demuestra que los proyectos se desarrollan por etapas, y que tras la consecución de cada una de estas, van a lograr alcanzar sus aspiraciones.

“...los demás van corriendo, y yo, tranquila. Los demás se vuelven monos y yo voy tranquila, y llego sin cansarme a la meta. Y los demás están cansados y algunos no llegan por ser tan apurones...”

E 3.EP2

Para llevar a cabo dichas iniciativas los asociados se esmeran por desarrollarlas abaratando costos, para lo cual generan estrategias dentro de su entorno, articulando redes sociales y poniendo en práctica su constante búsqueda de información para realizar la actividad.

“... pedimos cotización de precios y ahí vamos. Compramos esto aquí y esto acá, nos damos el tiempo hasta que encontramos todo lo que vendemos nosotros y no pagamos de más...”

E 2. EP1

✚ Toma acción para garantizar que se cumplan o se excedan normas de excelencia.

Los asociados denotan constantemente dentro de sus quehaceres la búsqueda de la excelencia, pues esta les genera satisfacción; para lo cual dedican los esfuerzos necesarios ocupándose de que los frutos obtenidos satisfagan las expectativas de sus beneficiarios.

“...los departamentos se mojaron porque no tenían canaletas, así que fui al SERVIU, me decían: por favor no venga más, yo tres meses en la calle. Y así logramos las canaletas y bajadas de agua, si ya se habían salido de la garantía los departamentos, pero los conseguimos igual...”

E 7.EP1

✚ Desarrolla o utiliza procedimientos para cerciorarse que el trabajo se termine o cumpla con los requisitos establecidos

A los asociados les interesa constatar fehacientemente que las acciones que les involucran se realicen, por lo que algunas de sus actividades no las delegan en otras personas. Así también, cuando les prestan apoyo, mantienen un agudo cuestionamiento y actitud fiscalizadora de los productos que se elaboran.

“...yo era la supervisora de todas esas personas tenía toda la supervisión de Viña del Mar, todas esas cuadrillas tenía que asumir yo, supervisarlas, fallaba el jardín, era porque yo fallaba, no era tanto la gente, sino que yo, yo tenía que hacer el sistema de trabajo de ellos, porque son gente que está acostumbrada a que le den todo fácil y no les gusta trabajar, entonces yo busque la forma de darles tareas, por ejemplo: si tú me haces esto impecable, después te vas para la casa. Y ellos apurados, a las doce del día estaba todo impecable. Así yo busqué el sistema de trabajo de ellos” ...

E 3.EP1

Persistencia

Las personas emprendedoras de Fondo Esperanza tienden a mantener conductas que evidencian firmeza y constancia en los proyectos que se involucran, pues no decaen ante las adversidades que aparecen en el transcurso de sus iniciativas, sino que perduran y/o idean nuevas formas que les permitan lograr sus metas.

Toma acción frente a un gran desafío

Los asociados se involucran fehacientemente en sus proyectos, que al constituir una aspiración personal, les inspira y motiva a mantenerse decididos en el logro de aquellas iniciativas.

“...digamos de lucha, harta lucha. Caer preso, perder mercadería, arrancando de los carabineros, ¿me entiende? Levantándose temprano, yendo a reunión, porque después armamos un sindicato, y el que habla fue el presidente por ocho años, y de los ocho años, ahí quedó el chute, los puesto hechos, con techo y todo, con permiso...”

E 1.EP2

Toma acciones repetidas o cambia de estrategia para hacerle frente a un reto o para superar un obstáculo.

Las personas asociadas persisten en las decisiones y estrategias elaboradas para dar cumplimiento a las iniciativas en las que se involucran, y que constituyen un logro para las personas emprendedoras.

“... ahora va harta gente a la feria, antes cuando empecé no iba tanta gente. Como que se fueron pasando el dato...”

E 3.EP1

“...los dos primeros meses me costaron, porque llegaba nueva, no conocía a nadie. Conozco a gente pero poca, conocía poca gente entonces igual tienes que hacerte tu clientela, que te conozcan...”

E 6.EP1

Ahora bien, las personas asociadas también tienen la capacidad de sobrellevar los obstáculos transformando las estrategias que utilizaban para lograr sus objetivos, siendo estas facilitadas por sus redes sociales.

“...a veces cuando no podía ir a cortar, me iba a dejar las telas para que yo cortara en mi casa, cuando yo no tenía tiempo, así que ellos me daban todas las facilidades...”

E 7.EP1

✚ Se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos.

Los asociados asumen con responsabilidad las iniciativas en las que se involucran, pues al ser parte de estas lo significan como una meta que desean alcanzar; en este contexto ponen en evidencia su iniciativa y compromiso.

“... empezar nuevamente a hacer la navidad de los niños que hago todos los años, yo lo hago sola. Hago cartas y voy directo a la municipalidad, como en junio, julio. Pido ampliación, a Juan Gabriel, y los pitusos. Y esos vienen para acá, y eso, es bien bonito...”

E 3.EP2

Cumplimiento

Los asociados se esmeran por dar respuesta a los compromisos que adquieren, dedicando sus esfuerzos para el cumplimiento de estos, los cuales no los entienden como una obligación enajenante, sino que lo integran a su proyecto de vida, pues los proyectos en que se involucran son una fuente de satisfacción.

“...que a mí personalmente me sube mi autoestima mi negocio, lo que hago, yo estoy por allá arriba, según yo. Yo no tengo que pedirle nada a nadie, me entiende, entonces me siento orgullosa de eso...”

E 7.EP1

✚ Recurre a sacrificios personales o se esmera en forma extraordinaria para terminar un trabajo

Las personas asociadas tienden a dedicar esfuerzos significativos para responder a los compromisos que asumen, implicando en oportunidades postergar la realización de otras actividades que estiman puedan ser pospuestas, en pos de la consecución de un objetivo mayor.

“...ese mes fue, como dijera yo, de sacrificio. Dejar a mis hijos, casi todo el día solos, comer comida añeja, que dejar almuerzo de un día para otro peligrando de que mis hijos no se vayan a quemar, que, no se po`, hicieran un incendio...”

E 5.EP1

✚ Colabora con su equipo de trabajo u ocupa su lugar si es necesario para terminar un trabajo

El compromiso por dar con el logro de sus metas y por ende, el cumplimiento de las actividades definidas, introduce a los asociados en la realización de acciones que encuentren pertinentes, pues se esmeran por el resultado exitoso del proyecto. Asimismo, no se excusan para la realización de actividades que inicialmente no definieron como propia, asumiendo en dichas acciones responsabilidades sin contratiempos.

“...que estos viejos no vengán y esté sola, porque igual uno necesita una ayuda po`. Que por ejemplo, volviendo al carbón, que no hayan venido, lo tenga que hacer yo sola...”

E 3.EP1

✚ Se esmera por mantener satisfecho a sus beneficiarios y valora la buena voluntad a largo plazo encima de los exitismos a corto plazo

Las personas asociadas se preocupan por mantener satisfechos a quien benefician, pues la asunción del compromiso, la responsabilidad y dedicación en aquella iniciativa les son ineludible.

“...yo hago sola la pascua de los niños, pongo un letrero: te invito a la pascua de los niños, a efectuarse el día tanto, a las tantas horas. Y ahí empiezan a llegar a la hora justa, pobre que te atrasí. Es harta pega, terminas cansada, estresada, que todo salga bien...”

E 3.EP2

Asimismo, valoran las relaciones perdurables en el tiempo con quienes interactúan, pues estas relaciones le entregan sustentabilidad a las iniciativas que desarrollan. De este modo destinan esfuerzos que tienden cultivar relaciones saludables, postergando los dividendos a corto plazo.

“...cuando ellos me dicen quiero esto, yo les digo: sabes que esto no te sirve, yo te recomiendo esto. ¡Ah, ya!. Y ningún problema, yo le digo: hagamos esto primero y después podemos hacer lo otro. Entonces yo por mi lo haría y ganaría más plata, pero no es lo correcto, porque después no vendrían más, entonces yo prefiero estar bien y decirle no, esto vamos a hacer primero. Si fuera por ganar plata, pucha yo ganaría “n” plata, si fuera por hacer y hacer las cosas, pero no es la idea, entonces mejor las mantengo bien, están contenta, vienen más seguido, las trato bien y ellas están contentas, estamos felices...”

E 6.EP1

“...además adonde compro yo, en todos lados me hacen precio, porque me conocen de todos estos años, hasta en la zapatería, yo tengo una zapatería donde compro todo, que me pidan, años, si los dueños me dicen tía a mí, y me ofrecen lo que yo quiera sin plata...”

E 4.EP2

Búsqueda de Información

Los asociados emprendedores recogen antecedentes dentro de su entorno, lo cual les permite guiar la toma de decisiones respecto a los proyectos en los que se involucran. Son capaces de discriminar la información sistematizada y tomar para sí aquella que consideran relevante. Se encuentran constantemente observando e indagando, pues estas constituyen una estrategia esencial para sus proyecciones.

Personalmente busca información sobre materias que le competen y que son pertinentes a su trabajo

Las personas asociadas se esmeran y dedican esfuerzos por encontrar en el entorno información que le permita complementar sus conocimientos y antecedentes actuales, pues por medio de estas acciones adquieren herramientas que facilitan la construcción y desarrollo de sus proyectos.

“... yo empecé a mirar como la gente vendía en la feria, yo le preguntaba el precio, yo sabía a cuanto lo compraba, y después decía: ¡uh, la señora que es carera!”

E 2.EP1

Personalmente investiga sobre la manera de ejecutar proyectos o servicios

La curiosidad de los emprendedores en temáticas de su interés resulta esencial para la toma de decisiones en sus proyectos, pues por medio de aquellas referencias configuran los escenarios en que se desenvolverán.

“... Cuando yo trabajé ahí, iba a hacer cursos con él, cursos que hacia la Loreal. Ahora estamos más modernos, te metes a Internet, buscas cosas para aprender cortes, tu vas viendo más o menos como son; es que cuando uno sabe mas o menos un corte, jesto se hace así, esto se hace asa!...”

E 6.EP1

Consulta con expertos técnicos

Los asociados emprendedores tienden a acercarse a redes especializadas y competentes en temas atinentes a sus proyectos, pues en estos reconocen un facilitador y orientador para los propósitos que aspiran, activando de este modo las redes sociales con las que cuenta.

“...hice un curso en el centro de madres, vinieron unas monitoras a ofrecernos cursos de buzo deportivo y yo le dije: ya, yo lo tomo, hicimos ese curso de buzos, y ahí me largué con los buzos, hasta el día de hoy...”

E 7.EP1

Fijar Metas

Los emprendedores asociados a Fondo Esperanza consideran fundamental para poder alcanzar sus aspiraciones la fijación de metas, pues estas les permiten tomar decisiones, definir y ejecutar las actividades apropiadas para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Fija metas y objetivos que tienen un significado personal y que conlleva un reto

Las personas emprendedoras tienden a situarse ante desafíos que involucran motivos intrínsecos, los que emergen desde el convencimiento personal y que a su vez inspiran su quehacer, dedicando para tales motivos los esfuerzos pertinentes.

“...mira, los dos primeros meses aquí me costo mucho adaptarme con el cambio de casa, es que es un cambio total, la gente, el sector, el ambiente. Eso lo hice más por mi hijo...”

E 6.EP2

✚ Tiene visión clara y específica a largo plazo

Las personas asociadas se visualizan en el futuro en función de sus aspiraciones, se observan a si mismas con nitidez, para lo cual diariamente tienden a generar e implementar estrategias que les permitan acceder a los objetivos mayores a los que adhieren.

“... mi gran proyecto es poderme cambiar de casa. Mire, si nos íbamos a cambiar, nos ofrecieron una casa para cambiarme, pero resulta que la fuimos a ver, y no, era muy fea, pero si se me ofrece de nuevo una oportunidad, yo me cambio. Si es mi deseo tener más amplio, tener como donde tener vitrinas y mostrar mis cosas, ¿me entiende? Que la gente entre y vea, que vallan sacando las cosas, no que las valla haciendo a la medida...”
E 7.EP1

✚ Fija objetivos visibles al corto plazo

Para la concreción de las metas, las personas asociadas se caracterizan por fijarse pequeños objetivos claramente visibles en el corto plazo, las cuales les significan fuente de satisfacción personal como así también el cumplimiento de pequeñas acciones que propenden al cumplimiento de un fin mayor.

“...era bien sacrificado, pero eso lo hacía una vez a la semana. Iba a cortar, dos bolsones grandes que después me los traía, eso me servía para trabajar toda la semana, y tener mi plata...”

E7.EP1

Planificación Sistemática y Seguimiento

Las personas asociadas a Fondo Esperanza identifican y definen las acciones que deben desarrollar para lograr sus aspiraciones, de este modo, tienen claridad en sus objetivos, en las actividades que les permitirán lograrlos, en los recursos que necesitará y en el tiempo que destinará para la consecución de ellos. Poniendo en ejercicio sus conocimientos, técnicas y la responsabilidad en la ejecución de aquellas actividades.

✚ Subdivide tareas grandes en subtareas con plazos definidos

Los asociados definen y determinan constantemente pequeñas actividades que deben realizar para la consecución de sus objetivos centrales, pues por medio de aquella delimitación les es factible identificar el logro de las tareas establecidas, las que al ser alcanzadas sucesivamente les permitirán el cumplimiento de la aspiración mayor que inspiró su accionar.

“...me voy a ampliar, le dije yo, y de a poco, entonces son proyectos que uno no tenía, y que tengo que hacerlo. Todavía me falta, aquí me falta arreglarla, aquí me gustaría que estuviera mejor, por eso te digo, igual me falta un poquito más, a mi me gustaría arreglar un poquito más el piso, yo creo que le daría otro toque...”

E 6.EP2

Constantemente revisa sus planes para tomar en cuenta los resultados obtenidos y circunstancias cambiantes

Los asociados emprendedores tienden a rediseñar los planes que elaboran en función de las experiencias y aprendizajes obtenidos durante el transcurso de sus iniciativas, siendo significativa para dicha reestructuración la adaptabilidad a los cambios de su dinámico entorno.

“...en las semanas, como se dice claves, que son los quince y los fines de mes se compran mucho más sacos, tres, cuatro sacos. Ya lo otro, cuando ya flaquea el bolsillo, se corta...”

E3.EP1

Mantiene registro y los emplea en la toma de decisiones

Las personas asociadas constantemente se enfrentan a situaciones en las cuales deben elegir las acciones pertinentes a seguir para la consecución de sus metas. En la toma de estas decisiones se valen de la sistematización de la experiencia y de los aprendizajes generados durante el desarrollo de sus iniciativas, mediante planillas de registro de información, que utilizarán cuando sea pertinente.

“...ella me ayuda a hacer cuadernos, yo hago todos los años un inventario de lo que me queda, me entiende, entonces ella me ayuda en eso. El inventario me sirve para saber después que es lo que tengo que comprar, que me falta ...”

E 3.EP1

Persuasión y Redes de Apoyo

Para la consecución de las metas establecidas las personas asociadas tienden a vincularse a sus redes sociales, de este modo buscan el apoyo necesarios para facilitar la concreción de sus planes, incidiendo en las acciones que tomen los otros para el logro de su propia iniciativa.

✚ Se vale de estrategias deliberadas para influenciar y persuadir a otros

Las personas asociadas se valen de habilidades comunicacionales para dar a conocer sus aspiraciones a su entorno, pues buscan que este les colabore en la obtención de estas. En este sentido, los emprendedores utilizan, en muchos casos sin percatarse, estrategias de convencimiento que le otorgan compromiso de parte de sus colaboradores, los cuales son piezas esenciales en el logro final de sus objetivos.

“...todos colaboramos, si al final el negocio es para todos, si al final todo sale de aquí. Yo les digo: si vivimos todos aquí, todos tenemos que cooperar...”

E1.EP2

✚ Usa personas claves como agentes para alcanzar sus objetivos propios

Los asociados acceden a sujetos claves como parte de una estrategia para consecución de sus logros, pues por medio de estos identifican aquellos recursos necesarios para que sus iniciativas sean exitosas.

“...Yo tengo mis modelos también, yo tengo niñitos que les regalo una polera, le digo: mira, esta es una novedad, nadie la hace, yo te la voy a regalar, pero tú vas a ser mi modelo, tu vas a decir quién las hace. Entonces así ve, uno se las ingenia...”

E 7.EP1

✚ Desarrolla y mantiene una red permanente de colaboración mutua.

Las personas asociadas para la gestión de las iniciativas que desarrollan se valen constantemente de una red de contactos y apoyos con las cuales mantienen reciprocidad en las acciones que emprenden.

“...a la fritanguería del frente le vendo huevos, no nos hacemos problemas, ningún rollo. Por ejemplo si ella necesita de estos envases, se los mando, pero después me lo devuelve. El otro día me faltaban tomates, le mande a buscar tomates. No nos hacemos ningún problema...”

E 3.EP1

“...se pueden hacer varias cosas, teniendo cuña en el municipio, a mi me conocen tantos años en la municipalidad...”

E 7.EP1

Autoconfianza e Independencia

Los emprendedores asociados cuentan con una fuerza interna que los motiva a desarrollar sus proyectos, mantienen confianza y seguridad en si mismos, ya que identifican sus propios recursos y potencialidades para enfrentar los diferentes eventos en el transcurso de proyectos.

Busca autonomía de las reglas y de control de otros

Para el desarrollo de sus actividades, las personas valoran disponer de las normas. Pues estas disposiciones les permiten realizar las acciones según estimen convenientes, siendo estos quienes regulen su quehacer.

“...El trabajo independiente a mi me parece bien, porque si quiero voy a trabajar, si quiero no voy a trabajar, nadie me manda a mi...”

E 2.EP1

No obstante, son las mismas personas asociadas que en oportunidades tienden a regularizar sus actividades, siendo este un acto de sentido, por sobre a una exoregulación.

“...en este momento todavía esta de manera informal la fritanguería, pero la idea es que tenga su resolución sanitaria...”

E 3.EP3

Atribuye a si mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso

Las personas asociadas sitúan las responsabilidades del éxito y fracaso de las iniciativas en si mismos, producto de lo anterior se apropian de las acciones que desarrollan, pues se orientan al logro de las metas.

“...si nosotros debimos de haber tenido mucha más plata, pero lamentablemente cuando uno es joven hace puras cabezas de pescado, si es verdad, si ahora recién estamos más o menos jaibo, hemos aterrizado, hemos mejorado el bienestar. De repente uno tiene que vivir las cosas para poder aprender...”

E 1.EP2

✚ **Expresa confianza en su propia habilidad de terminar una tarea difícil o hacer frente a un desafío**

Las personas asociadas no se intimidan ante los desafíos complejos, pues confían plenamente en las condiciones que poseen, a raíz de esto son capaces de hacer frente a nuevas experiencias y a la incertidumbre venidera, actuando desde la perspectiva de las oportunidades.

“...yo llamé y les dije que me retiraba del trabajo, y me quedé acá. Le dije: de alguna forma salgo adelante. Y así, he estado en este tipo de negocios en sí...”

E 3.EP1

B. CUALIDADES EMPRENDEDORAS DE LOS ASOCIADOS QUE CONTRIBUYEN A LA MICROEMPRESA EN CRECIMIENTO.

Las personas asociadas despliegan sus cualidades emprendedoras en las microempresas que gestionan, favoreciendo de este modo al desarrollo de sus unidades productivas. Cualidades que se visualizan en aspectos que distinguen a las microempresas en crecimiento como lo son la **capacidad de ahorrar y reinvertir excedentes**; la **capitalización y ampliación gradual de la microempresa**; y la **generación de ingresos estables y nuevas fuentes de trabajo**. Estos aspectos que distinguen a la microempresa en crecimiento serán caracterizados a la luz de las cualidades emprendedoras.

CATEGORÍA 1: AHORRO DE EXCEDENTES

Las personas asociadas reservan parte de los excedentes generados de las ventas de productos o servicios que ofrecen en las diferentes iniciativas productivas que gestionan, ahorro económico que se encuentra vinculado a las cualidades emprendedoras de:

Correr Riesgos Calculados

✚ **Toma acción para reducir los riesgos o controlar los resultados**

El ahorro de una fracción de las ganancias significa para las personas asociadas posicionarse con mayores grados de certeza ante contingencias futuras posibles, que constituyan un perjuicio y en los cuales se puedan encontrar involucrados, siendo este de carácter preventivo.

“...ahora justo paso este tema de que no hubo plata en el Fondo Esperanza, y yo voy y le reclamo a usted: oiga, le pedí quinientos mil y me la va a tener que dar o sino yo voy a quedar sin trabajar. Con el préstamo hay una venta, hay una inversión y una ganancia, y un excedente para tener como ahorro en caso de...”

E 1.EP 2

Persistencia

Toma acción frente a un gran desafío

Para las personas asociadas el ahorro les significa un desafío, ante el cual dedican los esfuerzos que estiman pertinentes y perseveran para dar cumplimiento a la meta que los motiva ahorrar.

“...estuve vendiendo de noche. Vendía cerveza, vendía cigarrillos, estuve un buen tiempo para poder juntar plata, porque mi idea era poder juntar plata para poder armar el negocio...”

E 5.EP 1

Fijar Metas

Fija metas y objetivos que tienen un significado personal y que conlleva un reto

La retención de parte de los excedentes constituye una estrategia que permite lograr una meta personal para las personas microempresarias, puesto que al acumular los excedentes esperados dedican el ahorro al cumplimiento de aquel objetivo.

“...para inversión dejo la mitad, siempre voy dejando la mitad, la otra mitad, ya sea o la deposito, o compro algo que haga falta, pero siempre tengo mis ahorros...”

E 7.EP1

Planificación Sistemática y Seguimiento

Subdivide tareas grandes en subtareas con plazos definidos

Las personas emprendedoras de Fondo Esperanza para conseguir retener parte de los ingresos de sus iniciativas productivas, planifican el ahorro en periodos de tiempo reducidos, proyectando en mediano plazo la acumulación necesaria de ingresos que les permita conseguir sus metas.

“...semanalmente uno va a los cachureos y se pone y vende treinta, cuarenta, lo más que yo he vendido son cincuenta y cinco mil pesos, y me da para ir ahorrando semanalmente...”
 E 2. EP1

Autoconfianza e Independencia

Atribuye a sí mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso

Al establecer plazos para lograr la acumulación de los excedentes esperados, las personas indican en ellas la responsabilidad de ahorrar lo necesario para cumplir sus metas, establecen que la autorregulación es el factor esencial para retener los excedentes de sus ventas.

“...entonces si me va bien más guardo. De repente igual te cuesta: tengo esto, no, esta plata es para la cuota y esto es para guardar...”

E 6.EP1

CATEGORÍA 2: INVERSIÓN DE EXCEDENTES

Las personas microempresarias invierten parte significativa de las ganancias que les generan sus iniciativas productivas, por medio de estas inversiones aspiran intensificar el crecimiento de las actividades productivas que desarrollan como también buscan expandirse hacia otras actividades productivas. Para esta acción ponen en ejercicio las cualidades de:

Búsqueda de Oportunidades e Iniciativa

Actúa antes de que se lo pidan o que las circunstancias lo obliguen

Las personas microempresarias destinan parte de las ganancias generadas de sus actividades productivas a la adquisición de nuevos bienes que les permitan entregar servicios y productos acorde a sus aspiraciones, poniendo en evidencia la actitud proactiva de los asociados orientada hacia el crecimiento de su actividad productiva.

“...cada tres meses, cada cuatro meses voy cambiando algo nuevo. Que van saliendo nuevas tecnologías, me voy renovando la verdad...”

E 6.EP1

Correr Riesgos Calculados

Toma acción para reducir los riesgos o controlar los resultados

Al momento de definir las áreas a invertir parte de los excedentes generados, las personas asociadas definen con claridad aquellas maquinarias e insumos indispensables para el desarrollo de sus iniciativas, considerando además el costo y la calidad de los productos que adquieren, pues por medio de dicha conjugación los microempresarios consideran situarse en escenarios menos riesgosos.

“...yo siempre, ando cotizando cosas, porque quiero tenerle lo más barato a mi gente, lo más barato que pueda, para mi mejor, porque más clientela voy a tener. No me gusta tener las cosas caras, trato de buscar por ahí cosas en buen estado y a buen precio...”

E 5. EP1

Exige Eficiencia y Calidad

Toma acción para garantizar que se cumplan o se excedan normas de excelencia

Las personas asociadas se encuentran constantemente orientadas a la calidad del servicio y productos que ofrecen, en este sentido establecen acciones que les permitan satisfacer a sus clientes, destinando parte de los excedentes de sus iniciativas a la adquisición constante de nuevos productos.

“...es fome ir a un negocio que no tenga lo que busca: tiene tal cosa. No, no tengo. Me fastidiaba eso. Siempre dije: si algún día yo tengo un negocio, voy a tratar de que no me falte nada. Todavía me falta mucho, pero en este momento, trato de tener de todo...”

E 5. EP1

Persistencia

Se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos.

Las personas asociadas generan estrategias para que las iniciativas productivas perduren en el tiempo, prolonguen su crecimiento, y les generen los ingresos que aspiran, para lo cual constantemente se encuentran reinvertiendo excedentes en nuevos bienes para ofrecer a sus clientes.

“...invierto toda la plata que me da el Fondo Esperanza, pero yo de ahí vuelvo a comprar, lo que la misma ganancia me va dando, voy comprando. Esa colita no se termina nunca, está todas las semanas entrando...”

E 4. EP2

Búsqueda de Información

- ✚ **Personalmente busca información sobre materias que le competen y que son pertinentes a su trabajo**

Los microempresarios constantemente se encuentran en la búsqueda de nuevos antecedentes que les permitan tomar decisiones que contribuyan a la eficiencia en la microempresa, lo cual implica que estas indaguen en costos de insumos y maquinarias.

“...yo cotizo, veo que en el supermercado mayorista, y veo que acá están más caros los precios le digo: sabe qué, esta semana no voy a dejar nada, porque compre en el centro, porque sale más barato. Uno tiene que buscar lo más conveniente para cada uno, porque si uno compra barato, le cunde más la plata...”

E 5. EP1

Fijar Metas

- ✚ **Fija objetivos visibles al corto plazo**

La adquisición de nuevos bienes para la microempresa se encuentra orientada por las aspiraciones y decisiones que toman las personas emprendedoras, quienes planifican metas a corto plazo, que permitan la adquisición de las maquinarias e insumos que faciliten el desarrollo de sus iniciativas productivas.

“...mi objetivo ahora es comprar una camioneta, no puede ser de una semana a otra, te fijas, yo tengo una meta, que en noviembre tengo que tener el dinero para la camioneta, pero para eso yo tengo que trabajar, y tengo que hacerme una meta mensual, este mes necesito esta cantidad; y del mes, tengo que juntar plata por semana. Entonces siempre uno tiene que ir cumpliendo metas ...”

E 3. EP1

Planificación Sistemática y Seguimiento

Mantiene registro y los emplea en la toma de decisiones

Las personas asociadas para determinar los insumos y maquinarias en que se invertirán parte de los excedentes de sus microempresas, toman en consideración registros que mantienen de otras experiencias de inversión, estos les contribuyen a adquirir bienes destinando menor cantidad excedentes.

“...no compensa ir a Santiago, porque uno tiene que recorrer todas las tiendas y uno que ya ha ido, sacamos conclusiones. Sacamos los papeles: mira, esto nos salió tanto en Santiago y mira está a lo mismo acá, entonces no conviene ir, compramos acá no más...”

E 2.EP1

Persuasión y Redes de Apoyo

Usa personas claves como agentes para alcanzar sus objetivos propios

Para adquirir los productos necesarios que permitan elaborar nuevos bienes, las personas microempresarias en oportunidades se valen de sus redes de apoyo, principalmente vinculada a la familia, por medio de estas acceden a la adquisición de los insumos que demandan.

“...si por distintos motivos no puedo ir yo, llamo por teléfono, que mando a tal persona, y le digo al vendedor: mándame tal cosa, de tal calidad, y me la mandan...”

E 7.EP2

Autoconfianza e Independencia

Atribuye a si mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso

Las personas asociadas mantienen un rol protagónico en la inversión de los excedentes, atribuyen a si mismos la realización de las actividades necesarias para el progreso de sus iniciativas productivas, vinculada a la gestión exitosa de la microempresa.

“...la persona tiene que ser responsable, tiene que estar preocupado del negocio, de que falta esto, que falta esto otro, porque casi nunca anda todo parejo, siempre falta alguna cosa...”

E 1.EP2

CATEGORÍA 3: PROGRESIVA ADQUISICIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL CAPITAL DE LA MICROEMPRESA

Las personas microempresarias progresivamente han provisionado sus iniciativas con más y mejores maquinarias, transformando también la infraestructura. Así también han potenciado sus capacidades en la formación para el trabajo, lo cual les ha permitido que las iniciativas productivas se fortalezcan. Dicha capitalización, tanto física como humana, ha sido favorecida por las cualidades de:

Búsqueda de Oportunidades e Iniciativa

Actúa antes de que se lo pidan o que las circunstancias lo obliguen

Los microempresarios adquieren y transforman progresivamente el capital para el desarrollo de sus iniciativas, motivadas principalmente por el logro que significa el crecimiento de sus actividades productivas, materializado en la acumulación de capital físico.



“...antes no tenía ese mueble blanco, ese yo lo compré de segunda mano. Tenía solamente este y la pesa, nada más. No así como está ahora, he crecido de a poquito...”

E 5.EP1

Asimismo, las personas microempresarias para el desarrollo de sus actividades productivas se vinculan a instituciones dedicadas a la formación en oficios y de apoyo a microempresarios, espacios en los que adquieren y potencian aprendizaje para el desarrollo de sus oficios, evidenciando su proactividad.

“...cuando yo conocí a mi marido el tenía el cuarto medio, y le dije: tienes que estudiar, para mi tienes que estudiar. Sacó su mecánica automotriz en INACAP, y ahora trabaja en eso, yo soy como la administradora no más...”

E 3.EP1

Actúa para extenderse hacia nuevas áreas de trabajo.

Las personas asociadas a Fondo Esperanza indagan en nuevas áreas de trabajo, tanto explorando en otras actividades como incorporando nuevos productos o servicios en los rubros a las que se dedican, adquiriendo para esto maquinarias y transformando la

infraestructura que los cobija, manteniendo en mente el objetivo de producir nuevos bienes.

“...también me compré un horno industrial, porque nosotros también hacemos comidas para vender el fin de semana, con unas cuñadas hacemos pastel de choclo, (...) es que tenemos clientela, entonces le decimos: el sábado vamos a hacer pastel de choclo, lo encargan, y ningún problema...”

E 6.EP1

Asimismo, elaboran estrategias para adquirir conocimientos que les permitan desarrollar las iniciativas productivas, para lo cual se acercan a instituciones para la adquisición de nuevos conocimientos y formas de ser en las nuevas iniciativas hacia las cuales se expanden.

“... para eso se hizo un curso también, hice un curso en el INACAP, de comida nacional e internacional para esta fritanguería, a través del SENCE...”

E 3. EP1

🚦 Aprovecha oportunidades poco usuales para realizar nuevos proyectos, obtener financiamiento, colaboración y/o asistencia profesional

Las personas asociadas visualizan oportunidades en su entorno, sacando provecho de estas, lo que les permiten potenciar el capital con el que cuentan. En este sentido, interactúan con sus redes de apoyo e instituciones que les faciliten el acceso a maquinarias y tecnologías para el desarrollo de sus iniciativas productivas, ya sea vía crédito o subvención.

“...el año pasado me cambié a acá y empecé a arreglar, a comprarme más cosas, porque con la ayuda de Fondo Esperanza te vas implementando mas, vas cambiando maquinaria, y de todo...”

E 6.EP1

“...todo, todo esto es de mi mamá, de mis papas, entonces, como te digo, ellos me dieron la oportunidad de poder poner esto la fritanguería acá...”

E 3. EP1

Correr Riesgos Calculados

Calcula riesgos deliberadamente y evalúa alternativas.

Las personas asociadas para capitalizar sus iniciativas se instruyen en los bienes que desean adquirir, pues por medio de esta acción los emprendedores ponen en valor las diferentes opciones posibles para implementar el proyecto. En razón de lo anterior, los asociados constantemente investigan diferentes alternativas para tomar decisiones acertadas, traduciéndose posteriormente en la concreción de la adquisición o transformación del capital con el que cuentan, evaluando a su vez, las capacidades económicas con las que cuentan.

“...me dijo: sabe que señora, hay dos maquinas, ¿por qué no se las lleva las dos?; le dije yo: sabe que no, porque yo quiero estar segura si puedo pagar esta, y después vengo a buscar la otra...”

E 7.EP1

Exige Eficiencia y Calidad

Se esmera por hacer mejor las cosas, más rápida y a menos costo

En la búsqueda de entregar servicios de mejor calidad y de manera eficiente, las personas asociadas adquieren en el transcurso de sus iniciativas nuevo capital, ya que visualizan que por medio de la adquisición de estas se facilita el desempeño de la actividad y se genera una mayor satisfacción en los clientes, desembocando en la rentabilidad de la microempresa.

“...Compre una coyetera, dos overlo. Esta es más manuable, es para hacer cosas más finitas, y la otra es más industrial ...”

E 7.EP2

Persistencia

Se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos.

Las personas microempresarias buscan por diferentes medios integrar nuevos y mejores bienes para la generación de nuevos productos, por lo que se interiorizan y perseveran en diferentes oportunidades identificadas, que les permitan integrar nuevas maquinarias o transformación de infraestructuras para sus iniciativas, así también para

optar a capacitaciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios que prestan.

“...buscando, averiguando, preguntándole a la gente, porque la gente sabe, y no se atreve, no se atreven a hacer cosas. También por la municipalidad, tiré un proyecto, y saque el horno...”

E 3.EP1

Cumplimiento

- ✚ **Se esmera por mantener satisfecho a sus beneficiarios y valora la buena voluntad a largo plazo encima de los exitismos a corto plazo**

Los asociados adquieren o transforman su capital para entregar servicios o productos de mejor calidad a sus clientes, favoreciendo a la satisfacción de quienes atienden, vinculado a esto, al interés que presentan por entregar los mejores esfuerzos en el desarrollo de la actividad.

“...compre la congeladora y el motor, tengo cualquier clientela porque a la gente le gusta comerse un helado duro, no le gusta el helado que se le empieza a chorrear y cosas así. ¡Ah no!, comprémosle al casero no más...”

E 1.EP1

“...compré esas planchas con el Fondo Esperanza, porque en el invierno acá la gente viene lloviendo y se mojaba toda, aparte como es chiquitito acá, la gente se mojaba porque quedaba afuera, no cabían todos por acá, así que algunas se quedan afuerita esperando sin mojarse...”

E 5.EP1

Búsqueda de Información

- ✚ **Personalmente busca información sobre materias que le competen y que son pertinentes a su trabajo**

Las personas asociadas para hacerse de nuevo capital, recopilan constantemente antecedentes que les permitiera actualizar su capital físico, manteniendo a su vez un rol protagónico en las decisiones que se tomen respecto al capital que se va a adquirir, considerando la calidad del servicio y producto que ofrecen.

“...tu tienes que ir siempre pendiente de que es lo que va saliendo porque a la gente le gusta que uno tenga todas sus cosas, le gusta ir a la peluquería y que tengan de todo...”

E 7.EP1

Fijar Mejas

Tiene visión clara y específica a largo plazo

Las personas asociadas se planifican para la adquisición de maquinarias o cambios en su infraestructura, así también mantienen aspiraciones que permiten visualizar en el futuro el capital que desean obtener, para lo cual definen y materializan progresivamente las transformaciones en el capital de sus microempresas.

“...yo tenía solo una maquina, y tenía que pagar para ir para que me pasaran la overlo, ¿me entiende? Primero me compré una casera, chiquitita, pero es la que más quiero, porque me ayudo a terminar bien los trabajos y entregarlo con más gusto po; y después me compré una industrial y ahora pretendo comprarme un cortadora...”

E 7.EP1

Autoconfianza e Independencia

Atribuye a sí mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso

Para la transformación del capital con el que cuentan las personas asociadas a Fondo Esperanza asumen la responsabilidad y protagonismo, pues estas se esmeran por mejorar sus procesos de producción y productos ya que dicha acción constituye un logro para los microempresarios, lo que se encuentra facilitado por instituciones que apoyan a microempresarios.

“... en el Fondo Esperanza he avanzado, he crecido arto como empresaria, he podido comprar más maquinaria, aprender un poco más como administrar el negocio...”

E 7.EP2

CATEGORÍA 4: CONSOLIDACIÓN DE LOS INGRESOS Y OPORTUNIDAD DE CREAR PUESTOS DE TRABAJO

Las personas emprendedoras dedican sus esfuerzos físicos e intelectuales en pro del crecimiento de sus iniciativas productivas, este desarrollo se materializa en los ingresos de los emprendedores, los cuales se sistematizan y aumentan de manera progresiva, permitiendo en algunos casos la creación de oportunidades laborales. Estos atributos en la microempresa en crecimiento se favorecen por las siguientes cualidades emprendedoras:

Búsqueda de oportunidades

Actúa para extenderse a nuevas áreas de trabajo

Los microempresarios se extienden en su comercialización con el propósito de generar la regularización en sus ingresos de manera permanente. En este sentido las personas emprendedoras incorporan nuevos productos y/o servicios a sus iniciativas productivas en ciertas temporadas del año para mantener el monto de sus remuneraciones, es decir, mediante la incorporación de estas alternativas permiten paliar la baja comercial de la actividad principal con una o varias actividades secundarias. Asimismo, para el desarrollo de aquellas actividades, algunos microempresarios incorporan a trabajadores que les faciliten el desarrollo de las actividades en las cuales se involucran.

“...para navidad hago manteles, delantales, todos con motivos navideños, una se las va ingeniando como poder vender...”

E 7.EP2

“...el carbón lo trabajo en forma estacional, porque el carbón es muy sucio, para que estamos con cuestiones, hay una persona que me los envasa. Así que solamente en épocas claves no más por ejemplo en fiestas patrias, pascua, año nuevo, en ese tipo de fiestas...”

E 3.EP1

Correr Riesgos Calculados

Se sitúa en situaciones que conllevan un reto o un riesgo moderado

El riesgo que asumen los emprendedores para poder mantener el nivel de sus ingresos se presenta principalmente en la incorporación a áreas de trabajo que le son desconocidas y a la adquisición de nuevos productos a comercializar en sus microempresas. Si bien esta acción corresponde a una alternativa en periodos

deprimidos, se constituye en una estrategia fundamental en los emprendedores para el crecimiento económico de sus iniciativas.

“...yo había trabajado en los cachureos, yo veía como ganaban los tipos con antigüedades, si pues, si yo veía primero. Después me llegó una herencia y compré una casa a puerta cerradas, me lo traía todo, la desmantelaba y llenaba aquí de muebles, viera como llegaban los coleccionistas a comprar puras antigüedades...”

E 4.EP1

Exige Eficiencia y Calidad

✚ Se esmera por hacer las cosas más rápidas y a menos costo.

Las personas asociadas a Fondo Esperanza se esfuerzan por mejorar constantemente la calidad de los productos y servicios que ofrecen manteniendo o abaratando los costos de estos, en este sentido, entregan un servicio eficiente, de buena calidad y económico a los clientes y potenciales clientes. Esta acción les permite aumentar el radio de comercialización que poseen influyendo directamente en sus ingresos; puesto que al aumentar la captación de compradores por la entrega de un mejor servicio, también se aumenta el monto de sus ventas favoreciendo la mantención y regularización de las ganancias en el tiempo.

“...A mi vendedor le digo: Como estamos para bajar un poco los precios, porque resulta que afuera está más barato que a como me lo vende. Entonces ahí llegamos al acuerdo del precio de mercado para poder captar el cliente...”

E 3.EP1

Persistencia

✚ Se responsabiliza personalmente por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos.

Para poder alcanzar la seguridad y estabilidad económica los emprendedores son constantes en este objetivo, para el cumplimiento de este se responsabilizan personalmente de las tareas y quehaceres que implica la microempresa, principalmente aquellos menesteres que son de mayor relevancia para el buen funcionamiento de esta. En este sentido, las personas asociadas dirigen con firmeza sus negocios, pues constituyen su principal fuente de ingreso.

“...usted también averigua, yo llamo por teléfono a otra confeccionista de por acá para saber a cómo tiene las cosas ¿me entiende?, y si ella los tiene un poquito más barato, yo bajo un poquito los precios, pero no, todo el año yo tengo arto trabajo...”

E 7.EP1

Planificación Sistemática y Seguimiento

- ✚ **Constantemente revisa sus planes para tomar en cuenta los resultados obtenidos y circunstancias cambiantes**

El aumento y regularización de los ingresos es una de las aspiraciones principales de los emprendedores asociados, en este sentido buscan alternativas para lograr este objetivo. No obstante, existen circunstancias en las cuales los planes realizados no han obtenido los resultados esperados por lo que los examinan y evalúan para adecuarlos a los nuevos escenarios y contextos, acción que les permite resguardar la regularidad de sus remuneraciones y la sostenibilidad de la microempresa.

“... No podía tener acá la crianza de cerdos, así que le dije a una niña que hiciéramos una sociedad, y la hicimos. Pero cuando es una sociedad, es cincuenta y cincuenta, pero que pasaba, que yo ponía recursos y ella no pasaba nada, entonces le dije: sabes que, hagamos una cosa, faenemos los animales, este es tuyo y este es mío, y listo. Ella salió ganando, pero por lo menos la terminé al tiro...”

E 3.EP1

Persuasión y Redes de Apoyo

- ✚ **Usa personas claves como agentes para alcanzar sus objetivos propios**

La red de apoyo social del emprendedor le permite alcanzar un cierto nivel de estabilidad económica en su andar microempresarial, este estado a su vez ha generado un aumento de la producción a causa de mayor comercialización, incidiendo en la contratación de nuevos puestos de trabajo de carácter informal en sus iniciativas productivas para contribuir a oferta de productos, vinculado principalmente a las redes primarias.

“...aquí gracias a dios no me faltan las ayudas, porque de repente chiquillos me dicen: ya, yo te voy a partir los cocos. Yo les pago de repente dos luquitas, depende de los cocos que me parta...”

E 1.EP2

“...yo contraté un faenador, lo fui a buscar a forestal, una persona especial que me haga bien los cortes, porque todo tiene que tener un corte, si no es plantarle un cuchillo ahí al animal. Hay que sacarle la piel, él sabía todo ese sistema...”

E 3.EP1

Autoconfianza e Independencia

Atribuye a si mismo y a su conducta las causas de éxito y fracaso

La seguridad personal se constituye para los emprendedores asociados a Fondo Esperanza en una de las principales herramientas para el crecimiento económico empresarial, pues esta le permite indagar e innovar en nuevas áreas comerciales en pro del aumento y regulación de sus ingresos. De este modo las personas asociadas son autónomas en la gestión de sus iniciativas y responsables de los resultados que estos generen, sean favorables o desfavorables.

“...ayer tuve que entregar cien paquetes, aunque poco me gusta entregar en este tiempo, pero de repente también pienso si le entrego o no, y después digo: pero ¿y para el invierno? De repente me enojo, porque tengo la mercadería lista para ir a trabajar a un lugar, y me llaman para que les venda: caballero, sabe que quiero maní. Obligado a tener que trabajar más, para poder tener para mí también. De repente en el invierno se gana buena plata, y sin moverse de la casa, haciendo pura mercadería no más. Por eso le digo, uno como comerciante tiene que usar la astucia, usar la inteligencia, porque si usted se pone soberbios después quiebra el negocio...”

E 1.EP2

**PERCEPCIONES DE LOS ASOCIADOS EMPRENDEDORES RESPECTO AL
SERVICIO MICROFINANCIERO INTEGRAL EN SUS COMPONENTES PLAN DE
CRÉDITO, FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES Y EDUCACIÓN
EMPRENDEDORA.**



A continuación se presentarán los resultados obtenidos respecto a las percepciones de los asociados en relación a los aspectos del Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza.

1. PLAN DE CRÉDITO

Montos

Las personas asociadas perciben los montos de los créditos de manera positiva, ya que los microcréditos a los cuales acceden, les contribuye a la adquisición y transformación del capital de la microempresa, lo que les permite progresivamente consolidar sus ingresos.

“...el Fondo Esperanza me ha permitido crecer como comerciante, por los mismos préstamos que dá, nosotros hemos tenido para invertir en cosas mejores, y ver más ganancia...”

E 2.EP1

En este sentido, aprecian que el acceso a microcréditos es una oportunidad de financiamiento para el crecimiento de sus iniciativas productivas, la que debe ser asumido con responsabilidad, pues comprenden que un acceso imprudente puede ser causal del fracaso microempresarial y pérdida de la fuente crediticia que representa Fondo Esperanza.

“... hay gente que piden las cosas sin necesidad. Si no es necesario ¿para qué?, ¿me entiende? .Si uno tiene que ir viendo, no es llegar y decir voy a pedir crédito y ya, hay gente que por eso que termina mal, porque empieza, se le abren las puertas y empieza a gastar todo, todo...”

E 1.EP2

Asimismo, los asociados consideran que la cantidad de dinero desembolsado en los microcréditos les es suficiente, pues estos se conjugan con la inversión de los excedentes que les generan sus microempresas.

“... no presta tanto tampoco, porque por decirle, el banco a usted le prestan. Pide un millón y se lo pasan, dos millones también, y queda más metido...”

E 1.EP2

El desembolso y aumento de los microcréditos se encuentra condicionado por el pago oportuno de las cuponerías y/o de la asistencia a las reuniones del banco comunal, medida que los asociados perciben de manera favorable, ya que refleja el reconocimiento / amonestación al compromiso y responsabilidad tanto para la institución y el grupo.

“...me gusta, porque ahí ven la responsabilidad de uno, si uno empieza algo y haces un compromiso, tienes que ir a las reuniones y no faltar, no solamente cuando te van a prestar la plata tu asistes o las tres ultimas reuniones, entonces igual encuentro bueno que te bajen porque uno no vaya a reuniones...”

E 6.EP2

“...si no es tan solo ir, recibir la plata ir a invertir en el negocio, trabajar y chao...”

E 1.EP1

Aumento progresivo

Los microempresarios de Fondo Esperanza valoran de manera positiva el aumento progresivo de los microcréditos, por medio de este visualizan el comportamiento de los socios, valorando el compromiso que mantengan estos con el Banco Comunal, como así también la capitalización de las microempresas.

“...usted va viendo la responsabilidad de la persona y en que invierte también, si se supone que estos bancos es para ayudar a crecer su negocio, su taller, es para eso...”

E 7.EP1

Plazos del crédito

Las personas asociadas anhelan tener créditos a plazos por sobre los establecidos por Fondo Esperanza, no obstante, visualizan efectos secundarios en esta propuesta, puesto que perciben que afectaría la posibilidad de acceder a más de un crédito durante un mismo año, situación que es valorada de manera positiva por los mismos microempresarios.

“...serían 10 meses, pero creo que a plazos de años, ya sería como más alejado los créditos ¿y cómo?, y no creo que se pueda, que sea el mismo interés, tendría que ser un interés más alto, para que le convenga al banco también...”

E 7.EP1

Garantía solidaria

La garantía solidaria es percibida por los asociados como un requisito a cumplir para acceder a la oportunidad de crédito de Fondo Esperanza, por lo que no se evidencia cuestionamientos, pues las condiciones crediticias que entrega les será difícil de encontrar en la banca tradicional.

“...esas son las reglas que a nosotros nos dieron cuando empezamos y tenemos que acatarlas...”

E 6.EP2

En base a lo anterior, se desprenden dos apreciaciones respecto a la garantía solidaria. La primera refiere asunción de un riesgo que evalúan y deciden asumir para acceder al financiamiento que les permita adquirir y transformar su capital. Mientras que la otra apreciación remite a visualizar en la covalidad una oportunidad para crear y fortalecer redes de apoyo entre las personas asociadas del Banco Comunal.

Cuadro 1: Visión de la Garantía Solidaria

Riesgo	Oportunidad
<p><i>“...es, como se dice, un arma de doble filo, porque la persona puede responder como no puede responder, entonces uno tiene que enfrentar la situación. Al ser aval una siempre está en ascuas que ojala la otra persona responda...”</i></p> <p><i>E 3.EP2</i></p>	<p><i>“... que nos coavalemos entre nosotros, significa que hay confianza entre nosotros, entre el banco en sí...”</i></p> <p><i>E 7.EP1</i></p>

✿ Frecuencia de pago

Los microempresarios aprecian la frecuencia de pago de manera desfavorable, pues anhelan tener la posibilidad de acceder a extensión mensual del pago del crédito, ya que su antigüedad y características de sus microempresas son garantes de dicha extensión.

“...Que nosotras por ejemplo, con créditos grandes, un banco antiguo, deberían darnos a pagar mensual si al final va a hacer lo mismo...”

E 7.EP1

Así también, se visualiza discursos en relación a la frecuencia de pago (semanal - quincenal), como una acción solidaria con otros asociados de la institución, que al igual que ellos aspiran acceder a la oportunidad de microcréditos que entrega Fondo Esperanza, las cuales son factibles con la pronta devolución del crédito, pues consideran que dicha acción dinamiza el trabajo de la institución.

“...es de manera que las platas lleguen más rápido al Fondo Esperanza, para así, darle más posibilidades a otros bancos...”

E 7.EP1

No obstante, la frecuencia de pago es valorada como instancia de aprendizaje de hábitos relacionados al ahorro de excedentes y disciplina en el cumplimiento de compromisos económicos.

“...más responsabilidad, ¿me entiende?, porque de repente hay personas que, bueno, o habemos personas, que con eso se nos acostumbra a ser responsables. (...) Si po`, si usted dice, total tengo un mes para pagar, y también en un mes se gastó la plata ¿me entiende o no?, entonces el banco Fondo Esperanza lo hace más responsable...”

E 1.EP2

2. FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Redes de Apoyo

Los asociados perciben que el Banco Comunal del que forman parte constituye una oportunidad de vinculación afectiva con las otras personas asociadas, apreciándolo como una instancia para generar relaciones de cooperación y apoyo.

“...Cada quince días nos reunimos, es entretenido porque nos reímos, conversamos diferentes temas entre todos y hay otro ambiente, si somos todas personas adultas...”

E 4.EP1

Asimismo, evidencian que estas condiciones son atribuibles a la actitud que mantengan las personas dentro del grupo, centrando la capacidad de generar apoyo con otras personas en la actitud dialógica de los asociados..

“...uno empieza a conocer la gente, empieza a conocer opiniones, y el consejo que a uno le dan...”

E 2.EP1

“...depende de uno, si uno es sociable, siempre va a tener gente al frente que le entregue amistad. Hay gente que le intereso el tema de la plata no más y chao, chao...”

E 1.EP1

En este sentido, los emprendedores valoran la proximidad entre los asociados, ya que constituyen un recurso importante para la resolución de los conflictos que se presenten al interior del grupo, puesto que en aquellas situaciones les permitiría exponer sus pareceres en un clima de confianza y honestidad.

“...favorecen las buenas relaciones, porque usted puede decir las cosas con más confianza, uno no anda con cosas ocultas...”

E 7.EP2

Redes Locales

Las personas asociadas perciben de manera favorable el trabajo del Banco Comunal dentro de sus territorios, pues por medio de esta acción valoran identificar personas que les inspiren confianza para el cumplimiento de la garantía solidaria del crédito de Fondo Esperanza que acceden para adquirir y transformar el capital de sus microempresas.

“...es de que todos nos conocemos nosotros, somos casi todos de por acá, y nos conocemos por años con las personas que participan, porque también las seleccionamos muy bien, entonces no tenemos problema en ese sentido...”

E 7.EP2

Asimismo, aprecian que la participación dentro del Banco Comunal es una oportunidad de cooperación entre microempresarios, tanto para la transmisión de información que permita una inversión eficiente de los excedentes generados en sus microempresas como para la adquisición de capital, reciprocidad que se encuentra vinculado a la proximidad que exista entre los asociados.

“...en el caso de que hayan cosas más baratas para el negocio existe solidaridad. Yo creo que ese tema depende del criterio de cada persona, si la persona tiene criterio o le cae mal de repente, no le dice nada no más...”

E 1.EP1

En este mismo sentido, la participación en el grupo inspira a los emprendedores a visualizar el desarrollo de iniciativas productivas con otras personas asociadas, pues por medio de aquellas estiman que favorecería a la acumulación y ahorro de excedentes de sus microempresas.

“...a mí me gusta trabajar en grupo, sería bueno juntar plata, pusiéramos nosotros un carro de completos por ahí, reuniríamos para ganar plata, y eso serviría para pagar la letra, no tendríamos que estar ocupando lo del negocio...”

E 5.EP2

Actores Relevantes

Las personas asociadas perciben la vinculación a instituciones de apoyo microempresarial como parte de las iniciativas individuales, vinculada a las cualidades emprendedoras. No obstante, los asociados aprecian a Fondo Esperanza como una institución que favorece al crecimiento de la microempresa, en la cual proyectan la capacidad para generar redes de apoyo con otras instituciones a nivel comunal que favorecerían la capitalización de las microempresas de los asociados de Fondo Esperanza, contribuyendo así a la consolidación de sus ingresos.

“...una persona puede estar muchos años en el banco Fondo Esperanza, pero la gente se va perdiendo en el sentido de que no tiene un lugar donde ejercer su trabajo. Yo he visto como la gente se va quedando, recibió la plata, se gastó la plata, trabajó un tiempo, vendió algo y listo, o la mercadería se le echó a perder, porque no tuvo un apoyo. Lo ideal sería que a uno lo encaminaran con un lugar para ejercer mi trabajo. Podríamos nosotros hacer una reunión todos los bancos comunales, con el apoyo del banco Fondo Esperanza, y pedir una reunión con el alcalde, cosa que yo como microempresario con gusto le diga: a mi el Fondo Esperanza me sirvió para obtener dinero, para comprar mercadería y para trabajar mi mercadería, que esas cosas sean complementarias...”

E 1.EP1

3. EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Principios Educación para Adultos

Las personas asociadas estiman que los asesores de los Bancos Comunales deben conducir y liderar el quehacer de los grupos, por lo que perciben que las relaciones que mantienen con estas son complementarias, valorando el compromiso y apoyo que mantienen los asesores con las personas asociadas.

“...esas dinámicas que ellas nos enseñan, uno crea la fuerza para seguir luchando para no quedarse ahí estancada, y esas fuerzas te las dan ellas...”

E 5.EP2

“...ella nos tiene que guiar, controlar a todas, enseñarnos y preguntarnos si estamos trabajando la plata, todo eso sirve para que aprendan las que no saben...”

E 4.EP

En este sentido, las personas microempresarias perciben que por medio del Plan de Educación Emprendedora que implementan los asesores, existe la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes para la eficiencia de sus microempresas, conocimientos que se evalúan en relación a las prácticas que ellas implementan; valorando además la dedicación que mantienen los asesores para con los asociados durante el desarrollo de los módulos.

“...a veces te conviene más como ellos te enseñan. Te sirve harto porque tu vas aprendiendo más de lo que tu realmente a veces sabes...”

E 6.EP1

“...es bueno, porque uno va viendo el avance que tiene uno. Nos muestran y nos explican, tiene mucha paciencia la señorita con nosotros, es sencilla, no tiene diferencia con nadie...”

E 2.EP1

En esta instancia de aprendizaje, las personas emprendedoras consideran que juega un rol esencial la actitud que mantengan los asociados, ya que si estos no lo valoran, la instancia se vuelve estéril para el crecimiento de las iniciativas productivas.

“...depende de uno, si uno se dispone, siempre va a salir airoso, pero si uno no se dispone, y va ahí a chaquetear, no sirve de nada. Pongámonos en el caso que usted este presentando una exposición de emprendimiento, y yo me pongo a hacer cualquier otra cosa y no pongo atención, no voy a aprender nunca, ahora si yo pongo atención de lo que se está diciendo, voy a aprender, ese es el cuadro que tengo que hacer. Yo creo que si uno quiere surgir en la vida, tiene que ponerle pino a lo que a uno se le está enseñando...”

E 1.EP1

Contenidos de Trabajo

Las personas microempresarias perciben de manera positiva los contenidos trabajados en los módulos de Educación Emprendedora, ya que los conciben y los valoran como aprendizajes significativos a sus vidas, favoreciendo el desarrollo de las personas emprendedoras en el plano personal y microempresarial.

Percepción de los Contenidos Educación Emprendedora

Plano Personal	Plano Negocio
<p><i>“...todo eso nos ayuda a uno a ser de otra forma, mirar de otra forma las cosas, eso me ha enseñado a mí este programa del Fondo Esperanza, por las mismas dinámicas que nos enseñan...”</i></p> <p>E 5.EP1</p>	<p><i>“...uno va aprendiendo como evaluar el negocio, si va a ir a trabajar a un lado, cuanto es lo que va invertir, cuanto es lo que va a ganar. Yo creo que, al menos a mí, me ha servido arto para emprender mejor el negocio, yo encuentro que ha sido bueno, muy bueno...”</i></p> <p>E 1.EP1</p>

Herramientas Metodológicas

Las personas asociadas perciben que existe la oportunidad de construir aprendizajes con otros asociados a partir de sus experiencias y gestión microempresarial, conocimientos que consideran, deben ser compartidos en un clima de respeto entre los asociados, valorando positivamente dicha instancia.


“...uno si lo ha aprendido tiene que enseñar, claro que también con una buena disposición, ósea no maltratando a la persona, me entiende, porque de repente creímos saber algo, y queremos poner el pie encima al que sabe menos, o al que recién viene entrando...”
E 1.EP1

PRÁCTICAS DE LOS ASOCIADOS EMPRENDEDORES RESPECTO DEL SERVICIO MICROFINANCIERO INTEGRAL EN SUS COMPONENTES PLAN DE CRÉDITO, FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES Y EDUCACIÓN EMPRENDEDORA.




A continuación se presentarán los resultados obtenidos respecto a las prácticas de las personas asociadas en relación a los aspectos del Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza.

1. PRÁCTICAS RESPECTO AL PLAN DE CRÉDITO

Aspecto	Práctica	Evidencia
Montos	Adquisición y transformación del capital de la microempresa	
Aumento Progresivo	Autoregulación en la solicitud de crédito	<p>“...si no puedo pagar más no me meto, porque el invierno es medio difícil para mí, porque si la gente no trabaja no tiene plata” E 4.EP1</p>
Plazos	Elaboración e implementación de proyectos semestrales orientados a la capitalización de la Microempresa.	<p>“...tú te programas, tu sabes que cada seis meses tu tienes un crédito, uno se proyecta, voy a recibir tanto para trabajar seis meses más, entonces te proyectas con algo...” E 6.EP1</p>
Garantía Solidaria	Cumplimiento del compromiso adquirido	<p>“...cuando uno firma un documento tiene que leer y saber lo que está firmando, porque una se compromete a los problemas que puedan pasar...” E 3.EP2</p>
	Elaboración de estrategia alterna en el Banco Comunal	<p>“...en principio obvio que todo el Banco va por la política del Fondo Esperanza, todos somos responsables, estamos claro, pero en política interna nosotros no, la persona que trae a la persona, es la que se hace responsable...” E 1.EP1</p>
Frecuencia de Pago	Planificación semanal-quincenal	<p>“...todos los días yo voy juntando plata para el negocio, para pagar la cuenta del Fondo Esperanza...” E 5.EP1</p>
	Planificación mensual	<p>“...yo trato siempre de hacer los pagos mensuales, por ejemplo en Fondo Esperanza son quincenales, cada quince días tu pagas veinte mil pesos, por los dos son cuarenta, siempre hago la totalidad del mes, la mayoría de las cuentas son mensuales, yo pienso en forma mensual, ¿me entiende?...” E 3.EP2</p>

2. PRÁCTICAS RESPECTO AL FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Aspecto	Práctica	Evidencia
Redes de Apoyo	Asociatividad entre los asociados y apropiación del que hacer del Banco Comunal.	<p><i>"...siempre somos los mismos, nosotros buscamos, por ser siempre uno lleva la cabecilla del grupo, ya tu anotas, y otro dice como se hace eso, se pregunta..."</i></p> <p>E 6.EP2</p>
	Relaciones de proximidad entre las personas asociadas y cooperación al interior del Banco Comunal.	<p><i>"... son relaciones de cordialidad; compartimos, conversamos, nos reímos, damos ideas, a alguien le parece esto, lo hacemos, ahí nos ponemos de acuerdo, y llegamos a un acuerdo bueno, nunca negativo..."</i></p> <p>E 2.EP1</p>
	Aislamiento de la persona asociada y desvinculación del desempeño del Banco Comunal.	<p><i>"...es que no estoy a gusto en el lugar, no me siento bien, y voy porque tengo que cumplir al Fondo Esperanza, por eso voy a reunión, no por lo demás, y por lo mismo, me puse dura en el sentido de las platas, y ya no le pongo más plata a nadie..."</i></p> <p>E 5.EP2</p>
Redes Locales	Asociación entre personas microempresarias para la gestión de la Microempresa.	<p><i>"...ahora estamos trabajando los dos a medias, porque de primera él me trabajaba, pero ahora llegamos a un acuerdo de que estamos trabajando los dos a medias. Él ha puesto más cosas ahora, entonces por ejemplo el llegó con un wutlitzer, porque es botillería-restaurant..."</i></p> <p>E 6.EP1</p>
	Cooperación para la adquisición de insumos y fuerza de trabajo en la gestión de microempresas entre personas asociadas y no asociadas a Fondo Esperanza.	<p><i>"...yo le digo a ella ¿que va a trabajar usted? Me dice: voy a hacer empanadas, y yo le voy a ayudar, no por cobrarle, porque ella tiene voluntad conmigo y yo tengo voluntad con ella..."</i></p> <p>E 2.EP1</p> <p><i>"...hay señoras que trabajan en la feria y quieren vender bebidas en la feria, entonces yo les vendo bebidas a precio que me lo da a mí el camión, entonces ellas lo venden allá..."</i></p> <p>E 5.EP1</p>
	Trabajo independiente con apoyo familiar y/o creación de puestos de trabajo.	

Vinculación a Actores Relevantes	Redes primarias favorecen la vinculación a instituciones de apoyo microempresarial.	“...unas vecinas de aquí fueron a inscribirse, y me dijeron: anda y te inscribí, en una de esas puedes salir, y ahora que estoy en el Chile Solidario. Así que fui, y me salió...” E 1.EP2
---	---	---

3. EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Aspecto	Práctica	Evidencia
Principios Educación para Adultos	Aprendizaje de las asociadas favorecido por el compromiso y apoyo de las asesoras.	“...la asesora es súper buena, nos ayuda si necesitamos algo, ella siempre está pendiente de que si necesitamos alguna cosita o algo, entonces eso igual es bueno, es que más que eso, te valoran a ti como persona...” E 6.EP1
	Participación de las asociadas en los módulos de la Escuela de Emprendimiento.	“...nos respondimos entre nosotros o nos explica la asesora. Si ellos tienen otro tipo de negocio: mire yo sacaba así pero, me conviene más de esta otra forma...” E 2.EP2
	Relaciones de respeto entre personas asociadas y asesoras en el desarrollo de los módulos de la Escuela de Emprendimiento.	“...la asesora escucha con atención, si uno no entiende mucho, uno le dice: no lo entendí, lo puede explicar. Y dice ningún problema, ella nunca dice que no, le gusta que uno quede claro en lo que está pasando...” E 2.EP1
Contenidos de Trabajo	Reconocimiento e Internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa	“...antes por ejemplo, me daba lo mismo, vendía al precio que yo compraba para recuperar mi dinero, ahora no, yo tengo que ver ganancia para invertir, no entregarlo a la misma plata que yo compro porque este urgía...” E 5.EP2
	Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas	“...tu creas personalidad tratando con gente que no conocías. Yo nunca había sido presidenta de un grupo, y fui dos veces presidenta de un grupo, ahora soy tesorera, me eligieron una vez, y después me volvieron a elegir, sería que les gustaría lo que hacía...” E 4.EP2
	Fortalecimiento en el ejercicio de roles dentro de las familias de las personas asociadas.	“...después me di cuenta que no, el trabajo en el grupo era algo real, algo bueno para la gente, algo que le hace crecer como persona y la hacer crecer, a la vez, como mamá...” E 5.EP1

	<p>Fortalecimiento de la cohesión grupal del Banco Comunal.</p>	<p><i>“...en las dinámicas que hacemos la gente se une, se ríen de las cosas que han pasado, se olvida una de todo lo que ha pasado, ya uno no piensa que con esta no me junto, que esta aquí. Es un solo grupo, y ese grupo se hace todo bien en los juegos que hacen...”</i></p> <p>E 5.EP1</p>
<p>Herramientas</p> <p>Metodo- lógicas</p>	<p>Internalización de aprendizajes de las personas asociadas por la transmisión de nuevos conocimientos de las asesoras.</p>	<p><i>“...la otra vez hicimos un calculo de como sacar los costos, cuanto dinero tenía que ganar, porque yo también tengo cosas de bazar, entonces eso te ayuda, te ayuda a ver cuanto lo voy a vender, y cuanto voy a ganar, entonces igual eso te ayuda...”</i></p> <p>E 2.EP1</p>
	<p>Fortalecimiento de aprendizajes adquiridos a partir de las experiencias de las personas asociadas.</p>	<div data-bbox="948 742 1354 1049" data-label="Image"> </div> <p><i>“...el tiempo te lo va adquiriendo más todavía, igual las asesoras te van diciendo que uno tiene que tener buena disposición con los clientes...”</i></p> <p>E 6.EP1</p>
	<p>Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.</p>	<p><i>“...de a poco con mis compañeras nos fuimos ahí entre todas ayudándonos: sabes que si tu compras eso a tal precio, tienes que ganar tanto, considerar el sacrificio, el flete...”</i></p> <p>E 2.EP1</p>

**PERCEPCIONES Y PRÁCTICAS DE LOS ASOCIADOS EMPRENDEDORES
RESPECTO AL SERVICIO MICROFINANCIERO INTEGRAL Y LA VINCULACIÓN CON
LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES DE DESARROLLO HUMANO DISTINTIVO
DE FONDO ESPERANZA**



A continuación se presentarán los resultados del análisis que integra las percepciones y prácticas de los asociados respecto al Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza y su correspondencia con los lineamientos institucionales de dicha institución, los cuales se orientan bajo el Modelo de Desarrollo Humano.

✦ PRIMER LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: EQUIDAD

Las personas asociadas son actores principales en el provecho de las oportunidades ofrecidas, son responsables de la utilización de estas y de los resultados finales que obtengan, en este sentido, la iniciativa personal se constituye en un recurso esencial para el mejoramiento de la calidad de vida.

De acuerdo a la información recabada se identifica por los microempresarios la presencia de la dimensión del Desarrollo Humano equidad, que definida por el PNUD corresponde al acceso igualitario de oportunidades para todas las personas, la cual se encuentra abordada en distintos aspectos del Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza.

EQUIDAD EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Equidad	Montos	Oportunidad de financiamiento para el crecimiento de las microempresas	Adquisición y transformación del capital de la microempresa
	Plazos	Condiciones crediticias favorables para los asociados.	No se menciona

Los Montos del Crédito constituyen para los asociados una oportunidad para la adquisición y transformación del capital de la microempresa, por medio de la cual las personas asociadas extienden e intensifican su participación en el ámbito laboral-productivo, resultando de esto la consolidación de los ingresos de las personas asociadas en un mediano plazo.

Es de este modo, que a través del microcrédito se permite superar antiguas barreras de exclusión en los asociados, pues entrega oportunidades de financiamiento reales para aquellos microempresarios que no tenían acceso a la banca tradicional, y que veían limitado el crecimiento de sus unidades productivas. Como así también constituye una alternativa de financiamiento distinta, para aquellos que teniendo acceso a la banca tradicional, no les eran favorables las condiciones crediticias que estas les ofrecían.

En este contexto, las personas asociadas intensifican su participación productiva en las comunidades, favoreciendo la capacidad de influir dentro de su entorno, siendo estos impulsores de su progreso, desarrollo personal y familiar.

EQUIDAD EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Equidad	Vinculación a Actores Relevantes	Debilidad en la vinculación con actores comunales.	Redes primarias favorecen la vinculación a instituciones de apoyo microempresarial

El fortalecimiento de redes sociales, focalizado en la vinculación a actores relevantes de desarrollo microempresarial, forma parte del acceso equitativo a oportunidades para las personas microempresarias, pues por medio de este nexo se consigue apoyo para las iniciativas laborales, potenciando la participación en el ámbito económico-productivo.

Asimismo, se visualiza que dicho acceso responde a la iniciativa personal de las personas asociadas, pues no basta solo con allegar información, sino con tomar la determinación de vincularse, convirtiéndose en actores centrales y gestores del desarrollo de sus unidades productivas, atendiendo de este modo la asunción de la responsabilidad por el mejoramiento de su calidad de vida, haciendo uso de la oportunidad presentada.

EQUIDAD EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Equidad	Principios Educación para Adultos	Apreciación de relaciones complementarias con Asesores de Bancos comunales.	Aprendizaje de los asociados favorecido por el compromiso y apoyo de los asesores.
		Oportunidad de adquirir aprendizajes para la eficiencia de la microempresa.	Participación de los asociados en los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
	Herramientas Metodológicas	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Internalización de aprendizajes de las personas asociadas por la transmisión de nuevos conocimiento de los asesores.
			Fortalecimiento de aprendizajes adquiridos a partir de las experiencias de las personas asociadas.

La educación emprendedora se configura como un acceso igualitario a oportunidades para las personas asociadas referidas a dos aspectos. El primero atiende a los principios de educación para adultos, pues por medio de estos se genera una interacción positiva, en la que los asesores de Fondo Esperanza cooperan y apoyan a las personas asociadas y estas encuentran una instancia de participación, construyendo así un espacio de aprendizaje. Lo anterior se vincula al segundo aspecto, las herramientas metodológicas, pues por medio de estas se potencia el rol central que juegan los microempresarios, tanto en la internalización como en el reconocimiento de aprendizajes, en que los asesores cumplen un rol facilitador.

En este contexto, la educación emprendedora facilita el acceso a conocimientos en los asociados, siendo estos mismos quienes integren y deseen integrar nuevas herramientas que les permitan encontrarse más preparadas para asumir sus propios desafíos, asumiendo de este modo el protagonismo en su educación, crecimiento personal y microempresarial.

❖ SEGUNDO LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: SUSTENTABILIDAD

En la dimensión del Desarrollo Humano Sustentabilidad, a partir de la información obtenida, se puede inferir que es visualizada por las personas asociadas en los diferentes ámbitos que ofrece el Servicio Microfinanciero Integral de Fondo Esperanza.

Asimismo, se visualiza en las personas asociadas un ánimo por proteger y cultivar las distintas formas de capital que se encuentran implicadas, pues por medio de estas se visualiza un acceso igualitario a las oportunidades que se ofrecen, tanto para el presente como para futuros escenarios.

SUSTENTABILIDAD EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Sustentabilidad	<i>Aumento progresivo</i>	Oportunidad de valorar la responsabilidad de los asociados	No se menciona
	<i>Frecuencia de pago</i>	La pronta devolución del crédito dinamiza el trabajo de Fondo Esperanza dando la oportunidad de acceder a microcréditos a otras personas asociadas.	Planificación Semanal-Quincenal Planificación Mensual

El crédito es entendido por las personas asociadas como una oportunidad para la capitalización de sus microempresas, en la cual los microempresarios integran la responsabilidad de cumplir ante la confianza otorgada, facilitando la igualdad de oportunidades a otras personas asociadas que participan en Fondo Esperanza, lo que implica el compromiso con la periodicidad de la frecuencia de pago.

De este modo los asociados se ocupan de preservar el capital financiero con el que cuenta la institución, en la medida que actúan de manera responsable, dando cumplimiento a los compromisos que adquirieron, y manteniendo una solidaridad con quienes deseen acceder a dicho recurso, favoreciendo una futura solicitud de crédito.

SUSTENTABILIDAD EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Sustentabilidad	Redes de Apoyo	Oportunidad para generar relaciones de cooperación y apoyo con otras personas asociadas.	Asociatividad entre los asociados y apropiación del quehacer del Banco Comunal.
		Oportunidad de vinculación con otros asociados acorde a la actitud de la persona.	Relaciones de proximidad entre las personas asociadas y cooperación al interior del Banco Comunal.
	Redes locales	Instancia de integración de personas de confianza de su localidad.	Aislamiento de la persona asociada y desvinculación del desempeño del Banco Comunal. Asociación entre personas microempresarias para la gestión de la Microempresa.

El fortalecimiento de las redes de apoyo constituye un aspecto del Servicio Microfinanciero Integral propicio para contribuir a las relaciones de cooperación y apoyo entre las personas asociadas, configurándose como un potencial recurso para el desarrollo de acciones asociativas en los microempresarios.

De este modo, el carácter asociativo de las relaciones entre los microempresarios, se convierte en un recurso y una oportunidad para el futuro sustentable de las personas asociadas a Fondo Esperanza, pues al constituirse una red de apoyo fundada en los valores de solidaridad, cooperación y confianza, genera hoy en día relaciones que permitirían en tiempos venideros potenciar organizaciones microempresariales, orientadas hacia el mejoramiento de los niveles de participación social de los microempresarios, como resultado de la unión de sus intereses, con el fin de mejorar las condiciones de vida de los asociados.

Si bien las percepciones y prácticas denotadas por los asociados son principalmente favorables a la sustentabilidad, existen situaciones que dificultan el fortalecimiento de las redes sociales, dado centralmente por el aislamiento de la persona asociada y desvinculación del Banco Comunal, lo cual socava la sustentabilidad en base a la asociatividad.

SUSTENTABILIDAD EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Sustentabilidad	<i>Principios Educación para Adultos</i>	Apreciación de relaciones complementarias con Asesores de Bancos comunales.	Aprendizaje de las asociadas favorecido por el compromiso y apoyo de las asesoras.
		Oportunidad de los asociados para identificar la pertinencia de los contenidos trabajados.	Participación de las asociadas en los módulos de la Escuela de Emprendimiento. Relaciones de respeto entre personas asociadas y asesores en el desarrollo de los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
	<i>Contenidos de Trabajo</i>	Oportunidad para la integración de aprendizajes significativos.	Reconocimiento e internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa
			Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas
			Fortalecimiento en el ejercicio de roles dentro de las familias de las personas asociadas.
			Fortalecimiento de la cohesión grupal del Banco Comunal.
	<i>Herramientas Metodológicas</i>	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Internalización de aprendizajes de las personas asociadas por la transmisión de nuevos conocimiento de las asesoras.
			Fortalecimiento de aprendizajes adquiridos a partir de las experiencias de las personas asociadas.
			Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.

La educación emprendedora representa para las personas asociadas una oportunidad para la adquisición, reconocimiento y construcción de aprendizajes con otros asociados, configurándose como una experiencia significativa para estas. En este contexto, la experiencia educativa de los emprendedores les es satisfactoria, lo cual transforma las apreciaciones que mantienen respecto de la educación, presentando interés por el acceso a capacitaciones, lo cual otorga sustentabilidad a la microempresa, y a su vez se vuelven promotores de instancias educativas, transmitiendo y cultivando dentro de su entorno social la valoración de dicha instancia.

Así también, por medio de los diferentes aspectos de la Educación Emprendedora se facilita la participación de las personas asociadas, vinculado al desarrollo grupal, instancia en la que se materializa aprendizajes de roles, por medio de la asunción de liderazgos y aportes al desarrollo comunitario, siendo estas sólidas bases y un recurso significativo que permitirían en escenarios futuros asistir a organizaciones de microempresarios, que favorezcan una mayor participación social que les contribuya a mejorar su calidad de vida.

✦ TERCER LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: PRODUCTIVIDAD

El PNUD entiende en el Modelo de Desarrollo Humano a la productividad como aquella que proporciona la creación de riqueza y a la vez eficiencia en los procesos de producción, con el objeto de enriquecer la vida de las personas. En este sentido los asociados a Fondo Esperanza identifican diferentes ámbitos que potencian y favorecen la productividad de sus microempresas, por medio del apoyo que les significa el Servicio Microfinanciero Integral en sus diferentes ámbitos.

PRODUCTIVIDAD EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Producti- Vidad	Montos	Oportunidad de financiamiento para el crecimiento de sus microempresas	Adquisición y transformación del capital de la microempresa
	Plazos	Oportunidad de acceder a más de un crédito durante un mismo año.	Elaboración e Implementación de proyectos semestrales orientados a la capitalización de la Microempresa
		Condiciones crediticias favorables para los asociados.	

Los emprendedores favorecen su calidad de vida por medio del aumento de la productividad de sus microempresas, pues en estas se encuentra la fuente de sus ingresos, para lo cual invierten parte de sus excedentes y los montos otorgados por los créditos que acceden en Fondo Esperanza.

De este modo, el Plan de Crédito favorece centralmente la productividad en dos ámbitos, el primero relacionado con la oportunidad en que este se convierte para la capitalización de las microempresas, el cual representa una parte significativa de las inversiones que realizan los microempresarios. Y en segundo lugar los plazos de los créditos, los cuales potencian y favorecen la elaboración e implementación de proyectos semestrales. Configurándose ambos en el provecho de una oportunidad que promueve la creación de la riqueza, materializada en la consolidación de los ingresos de las personas asociadas y en el mejoramiento de las condiciones laborales de los microempresarios, siendo estos artífices del propio su desarrollo por medio del uso que entregan al crédito, enriqueciendo así la vida de las personas, tanto a nivel económico como en la participación en la toma de decisiones en pro de su bienestar.

PRODUCTIVIDAD EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Productividad	<i>Redes Locales</i>	Oportunidad para la cooperación y apoyo en la gestión microempresarial entre las personas asociadas.	Asociación entre personas microempresarias para la gestión de la Microempresa.
		Oportunidad para el desarrollo de iniciativas asociativas.	Cooperación para la adquisición de insumos y fuerza de trabajo en la gestión de microempresas entre personas asociadas y no asociadas a Fondo Esperanza.
		Debilidad en la vinculación con actores comunales.	Trabajo independiente con apoyo familiar y/o creación de puestos de trabajo.
	<i>Vinculación a Actores Relevantes</i>		Redes primarias favorecen la vinculación a instituciones de apoyo microempresarial.

La productividad fortalecida a través de las redes sociales constituye un factor significativo dentro de la experiencia de los asociados en Fondo Esperanza, pues por medio de esta se materializan diferentes experiencias asociativas en el ámbito productivo, que contribuyen a la participación laboral de los sujetos involucrados, al trabajo independiente con apoyo familiar, a la creación de puestos de trabajo, y que en su amplitud contribuye al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Se evidencia que tanto el fortalecimiento de las redes locales como la vinculación a actores relevantes facilitan la productividad de las microempresas, pues conforman un recurso relevante para la generación de ingresos regulares en los asociados, lo que se integra con el carácter participativo y colaborativo de las experiencias que desarrollan, permite la concertación por un objetivo en común y el mejoramiento de las condiciones labores y de vida de las personas asociadas.

PRODUCTIVIDAD EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Productividad	<i>Principios de educación para adultos</i>	Oportunidad de los asociados para identificar la pertinencia de los contenidos trabajados.	Participación de los asociados en los módulos de la Escuela del Emprendimiento.
	<i>Contenidos de Trabajo</i>	Oportunidad para la integración de aprendizajes significativos.	Reconocimiento e Internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa
			Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas
			Fortalecimiento de la cohesión grupal del Banco Comunal.
	<i>Herramientas Metodológicas</i>	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Internalización de aprendizajes de las personas asociadas por la transmisión de nuevos conocimiento de los asesores.
			Fortalecimiento de aprendizajes adquiridos a partir de las experiencias de las personas asociadas.
			Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.

La educación emprendedora incluida dentro del Servicio Microfinanciero Integral aporta en el reconocimiento y desarrollo de las capacidades de las personas asociadas, pues favorece a la adquisición e identificación de aprendizajes en los microempresarios, lo cual constituye un pilar importante para la productividad.

De este modo, los aprendizajes generados a partir de dicha instancia se vuelven un factor relevante para la generación de los ingresos regulares de las personas asociadas, pues por medio de estos se propende a la eficiencia de las unidades productivas, lo cual se encuentra favorecido por las dinámicas que se establecen en el desarrollo de los módulos de la Escuela de Emprendimiento, representadas por las herramientas metodológicas, y los contenidos que se abordan en esta instancia. Este hecho permite que los asociados constituyan el motor de su propio desarrollo, relacionado a la generación de condiciones para la participación activa de estos, vinculándose a otros actores dentro de su territorio, lo cual permite materializar sus potencialidades a nivel personal y social.

❖ CUARTO LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: POTENCIACIÓN

La potenciación implica de acuerdo a los planteamientos del Desarrollo Humano, que las personas se encuentren en condiciones que les permitan escoger y ejercitar la elección de diferentes opciones en base a la propia conciencia. De este modo el Servicio Microfinanciero Integral que ofrece Fondo Esperanza contribuye a la participación, protagonismo y apropiación de las acciones que desarrollan y se involucran las personas asociadas, favoreciendo el ejercicio de estas capacidades humanas, siendo estas utilizadas por los mismos asociados que a la vez son artífices de su desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.

POTENCIACIÓN EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Potenciación	Montos	Oportunidad de financiamiento para el crecimiento de sus microempresas	Adquisición y transformación del capital de la microempresa
	Aumento Progresivo	Oportunidad de evaluar la responsabilidad de los asociados.	Autorregulación en la solicitud de crédito

El Plan de Crédito constituye para las personas asociadas una instancia propicia que contribuye a la potenciación, en tanto que es un crédito, en que cada persona asume la responsabilidad de definir en qué aspectos estima pertinente dedicarlos, ejercitando de este modo la posibilidad de escoger opciones en base a sus propios intereses.

Así también ocurre en relación al aumento progresivo que ofrece la metodología de Fondo Esperanza, en el que si bien los microempresarios tienen acceso a la cantidad máxima de crédito, estos solo acceden a cantidades que les permita cumplir sus proyectos planificados, no excediendo ni abusando del monto máximo que les ofrece la institución, manteniendo así protagonismo dentro del quehacer de sus unidades productivas, como así también en los montos que solicitan. Actuando las personas asociadas de manera participativa en los procesos y eventos que inciden en la vida laboral, poniendo en ejercicio su autodeterminación, por medio de la cual materializan sus potencialidades personales.

POTENCIACIÓN EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Potenciación	<i>Redes de Apoyo</i>	Oportunidad para generar relaciones de cooperación y apoyo con otras personas asociadas.	Sociabilidad entre los asociados y apropiación del quehacer del Banco Comunal.
			Relaciones de proximidad entre las personas asociadas y cooperación al interior del Banco Comunal.
			Aislamiento de la persona asociada y desvinculación del desempeño del Banco Comunal.
	Redes Locales	Oportunidad para el desarrollo de iniciativas asociativas.	Instancia de integración de personas de confianza de su localidad.
Cooperación para la adquisición de insumos y fuerza de trabajo en la gestión de microempresas entre personas asociadas y no asociadas a Fondo Esperanza.			
			Trabajo independiente con apoyo familiar y/o creación de puestos de trabajo.

Las redes de apoyo constituyen un recurso trascendental en la participación de las personas asociadas, pues en estas encuentran cooperación y confianza para implementar actividades que diseñan las personas emprendedoras, favoreciendo de este modo al ejercicio de tomar decisiones al interior de la instancia grupal. Se visualiza entonces que las personas asociadas inciden en el quehacer del Banco Comunal.

Asimismo, son estas las que determinan el desarrollo de microempresas asociativas, las cuales favorecen la participación en el ámbito productivo, como también en el ámbito relacional. En este sentido la autogestión y el empoderamiento se potencian con las redes de apoyo de los asociados, pues contribuyen a la entrega de herramientas necesarias para el aumento de su participación social y laboral, legitimándolos como actores centrales en la estrategia de desarrollo.

No obstante, al desarrollarse el aspecto negativo vinculado al aislamiento y desvinculación de esta red social, se amenaza el crecimiento de la participación del asociado, afectando directamente en el provecho de la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Banco Comunal.

POTENCIACIÓN EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Potenciación	<i>Principios Educación para Adultos</i>	Oportunidad de aprendizaje acorde a la actitud de los asociados.	Aprendizaje de las asociadas favorecido por el compromiso y apoyo de las asesoras.
		Oportunidad de los asociados para identificar la pertinencia de los contenidos trabajados.	Participación de las asociadas en los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
	<i>Contenidos de Trabajo</i>	Oportunidad para la integración de aprendizajes significativos.	Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas
			Reconocimiento e Internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa
	<i>Herramientas Metodológicas</i>	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Internalización de aprendizajes de las personas asociadas por la transmisión de nuevos conocimientos de las asesoras.
			Fortalecimiento de aprendizajes adquiridos a partir de las experiencias de las personas asociadas.
Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.			

Por medio de la Educación Emprendedora, las personas asociadas adquieren e internalizan diferentes conocimientos cultivando las capacidades humanas de los asociados, constituyéndose en un insumo significativo para mejorar la situación actual tanto de ellos como de su entorno familiar.

Ahora bien, el solo hecho de desarrollar las capacidades en los asociados no constituye la amplitud en el mejoramiento de sus condiciones de vida, sino que además favorece a dicho objetivo la participación activa que mantienen las personas asociadas en la integración y gestión de dichos aprendizajes, lo que es potenciado por las herramientas metodológicas utilizadas en el proceso, las cuales contribuyen a que sean las propias personas asociadas las que construyan y se interioricen por adquirir nuevas herramientas que propendan a la productividad de sus microempresas, contribuyendo así a una mejor situación personal, familiar, social y microempresarial.

❖ QUINTO LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: COOPERACIÓN

El Desarrollo Humano se preocupa no solo por la gente como individuos, sino además por la forma en que estos interactúan y cooperan en las comunidades, entiende que el sentido de pertenencia es una fuente importante de bienestar; ya que proporciona placer y sentido, y que a través de esta se logra una percepción de obtener propósito y significado. En este sentido el Servicio Microfinanciero que ofrece Fondo Esperanza genera instancias que facilitan la cooperación entre los microempresarios.

COOPERACIÓN EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Cooperación	Garantía Solidaria	Oportunidad para fortalecer redes de apoyo.	Cumplimiento del compromiso adquirido
		Riesgo referido a la coavalidad entre asociados.	Elaboración de estrategia alterna en el Banco Comunal

Las condiciones de crédito que ofrece Fondo Esperanza, centrada en la garantía solidaria entre las personas asociadas, favorece el sentido de pertenencia de estas, pues se vuelven coavales de los créditos. Si bien, es una oportunidad para la cooperación entre los microempresarios, en otras situaciones se vuelve un riesgo para estos, lo cual incita a que se elaboren estrategias alternas a la propuesta por Fondo Esperanza, tomando resguardos que desincentivan la invitación e integración de nuevos microempresarios al Banco Comunal, lo cual evidencia limitantes para la cooperación en este aspecto.

COOPERACIÓN EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Cooperación	<i>Redes de Apoyo</i>	Oportunidad para generar relaciones de cooperación y apoyo con otras personas asociadas.	Asociatividad entre los asociados y apropiación del quehacer del Banco Comunal.
		Oportunidad de vinculación con otros asociados acorde a la actitud de la persona.	Relaciones de proximidad entre las personas asociadas y cooperación al interior del Banco Comunal.
			Aislamiento de la persona asociada y desvinculación del desempeño del Banco Comunal.
	<i>Redes Locales</i>	Oportunidad para la cooperación y apoyo entre las personas asociadas.	Asociación entre personas microempresarias para la gestión de la Microempresa.
		Oportunidad para el desarrollo de iniciativas asociativas.	Cooperación para la adquisición de insumos y fuerza de trabajo en la gestión de microempresas entre personas asociadas y con no asociadas a Fondo Esperanza.
	<i>Vinculación a Actores Relevantes</i>		Debilidad en la vinculación con actores comunales.

La cooperación entre los microempresarios se encuentra vinculada preponderantemente por medio del fortalecimiento de las redes sociales, en esta instancia tanto se favorece la creación y potenciación de redes de apoyo al interior del grupo, como también vínculos que contribuyen al crecimiento de las microempresas.

De este modo, la pertenencia constituye una fuente significativa de bienestar, en tanto contribuye a la participación y cooperación entre las personas asociadas y da propósito a las acciones que desempeñan dentro de los Bancos Comunales, asumiendo responsabilidades en el ejercicio de este, acciones que se encuentran pospuestas en la medida que los asociados se encuentren periféricos dentro de la dinámica grupal.

COOPERACIÓN EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Cooperación	<i>Principios Educación para Adultos</i>	Oportunidad de los asociados para identificar la pertinencia de los contenidos trabajados.	Aprendizaje de los asociados favorecido por el compromiso y apoyo de los asesores.
		Oportunidad de aprendizaje acorde a la actitud de los asociados.	Participación de los asociados en los módulos de la Escuela de Emprendimiento. Relaciones de respeto entre personas asociadas y asesoras en el desarrollo de los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
	<i>Contenidos de Trabajo</i>	Oportunidad para la integración de aprendizajes significativos.	Reconocimiento e Internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa
			Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas Fortalecimiento de la cohesión grupal del Banco Comunal.
	<i>Herramientas Metodológicas</i>	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.

La cooperación se visualiza en la educación emprendedora a partir de las experiencias de las personas asociadas, en la cual destaca la participación, contribuyendo al sentido de pertenencia y apropiación de acciones que se desarrollan, sustentadas en el apoyo y confianza que amparan el accionar del Banco Comunal.

Por medio del reconocimiento y co-construcción del aprendizaje se favorece al reconocimiento de experiencias significativas en las personas asociadas, siendo esta instancia un espacio en el que se reconoce una identidad, algo en común, que es evidencia de la participación activa y la cooperación que se presenta entre los participantes.

De este modo, se favorece a la asociatividad de los microempresarios por medio de las dinámicas grupales, en las que tanto se contribuye a la cohesión del grupo, como también al crecimiento de la autoestima de los asociados, favoreciendo de este modo a la co-construcción de los aprendizajes y la ampliación de las posibilidades de los asociados.

❖ SEXTO LINEAMIENTO INSTITUCIONAL: SEGURIDAD

Para el PNUD la seguridad humana constituye un eje fundamental dentro de su modelo de desarrollo, el cual inspira que las personas vivan ajenas a amenazas que limiten sus potencialidades. En este sentido, para los asociados el empleo es una importante fuente de seguridad, pues por medio del ingreso que generan dan sustento a nivel personal y familiar, tanto económico como de estima de sí mismos. De este modo el Servicio Microfinanciero Integral entregado por Fondo Esperanza enfatiza en el mantenimiento de los ingresos de los asociados, en la entrega de herramientas educativas y en el fortalecimiento de redes sociales, contribuyendo al sentimiento de seguridad de las personas asociadas.

SEGURIDAD EN EL COMPONENTE PLAN DE CRÉDITO

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Seguridad	<i>Montos</i>	Oportunidad de financiamiento para el crecimiento de sus microempresas	Adquisición y transformación del capital de la microempresa
	<i>Aumento Progresivo</i>	Apreciar la responsabilidad de los asociados	Autoregulación en la solicitud de crédito
	<i>Plazos</i>	Posibilidad de acceder a más de un crédito durante un mismo año.	Elaboración e Implementación de proyectos semestrales orientados a la capitalización de la Microempresa

La participación laboral constituye una fuente de seguridad para las personas asociadas, ya que por medio de esta tienen la capacidad de generar el sustento para su bienestar, en este sentido, la capitalización de sus unidades productivas les ofrece mejores herramientas para cubrir sus necesidades.

Asimismo, la capacidad de participar en la definición de los montos de los créditos les empodera, pues les permite reducir amenazas externas, lo cual se conjuga con la planificación que las personas asociadas establecen para implementar sus proyectos controlando de este modo los resultados.

SEGURIDAD EN EL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE REDES SOCIALES

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados	
Seguridad	<i>Redes de Apoyo</i>	Oportunidad para generar relaciones de cooperación y apoyo con otras personas asociadas.	Asociatividad entre los asociados y apropiación del que hacer del Banco Comunal.	
			Relaciones de proximidad entre las personas asociadas y cooperación al interior del Banco Comunal.	
			Aislamiento de la persona asociada y desvinculación del desempeño del Banco Comunal.	
	<i>Redes Locales</i>	Instancia de integración de personas de confianza de su localidad.	Asociación entre personas microempresarias para la gestión de la Microempresa.	
			Oportunidad para la cooperación y apoyo entre las personas microempresarias.	Cooperación para la adquisición de insumos y fuerza de trabajo en la gestión de microempresas entre personas asociadas y no asociadas a Fondo Esperanza.
			Oportunidad para el desarrollo de iniciativas asociativas.	Trabajo independiente con apoyo familiar y/o creación de puestos de trabajo.

La interdependencia entre las personas constituye un pilar esencial para la seguridad, pues por medio de esta se genera un sustento que contribuye a la mancomunidad de interés, por lo que desde esta perspectiva las redes de apoyo que se establecen al interior del grupo, generan tanto instancias de cooperación como así también de reducción de amenazas a los cuales pudiesen estar expuestas las personas asociadas.

Las dinámicas que se establecen entre las personas asociadas, tanto contribuye a la apropiación de lo que ocurre en el Banco Comunal potenciando su participación en la toma de decisiones, como así también da paso a la posibilidad a que estas potencien su seguridad económica productiva, generando sus propios ingresos, fortaleciendo de este modo la seguridad personal de los asociados, lo que en caso contrario se traduciría en la vulnerabilidad de estos.

SEGURIDAD EN EL COMPONENTE EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Dimensión Teórica Institucional	Aspecto del Servicio Microfinanciero Integral	Percepciones de los asociados	Prácticas de los asociados
Seguridad	<i>Principios Educación para Adultos</i>	Apreciación de relaciones complementarias con Asesores de Bancos comunales.	Aprendizaje de las asociadas favorecido por el compromiso y apoyo de los asesores.
		Oportunidad para adquirir aprendizajes para la eficiencia de la microempresa.	Participación de los asociados en los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
		Oportunidad de aprendizaje acorde a la actitud de los asociados.	Relaciones de respeto entre personas asociadas y asesores en el desarrollo de los módulos de la Escuela de Emprendimiento.
	<i>Contenidos de Trabajo</i>	Oportunidad para la integración de aprendizajes significativos.	Reconocimiento e Internalización de aprendizajes para la eficiencia de la microempresa
			Fortalecimiento de la autoestima de las personas asociadas
			Fortalecimiento en el ejercicio de roles dentro de las familias de las personas asociadas.
	<i>Herramientas Metodológicas</i>	Oportunidad de construir aprendizajes entre las personas asociadas.	Fortalecimiento de la cohesión grupal del Banco Comunal.
Construcción de aprendizajes entre las personas asociadas del Banco Comunal.			

Los aspectos de la Educación Emprendedora generan condiciones que promueven y facilitan estadios de seguridad en las personas asociadas, constituyen cimientos y bases desde las cuales las personas desarrollan y potencian sus capacidades.

De este modo los contenidos de trabajo que se abordan, y de acuerdo a las prácticas y percepciones de las personas asociadas, favorecen tanto a la seguridad económica productiva, como así también personal, configurándose por tanto en una oportunidad para el fortalecimiento y desarrollo de potencialidades de las personas asociadas, en la que se integra permanentemente la participación en la toma de decisiones y construcción de aprendizajes.

En este sentido, las dinámicas con que actúan los asesores de bancos comunales facilitan la asunción de las responsabilidades por parte de los asociados, ante los cuales estos protagonizan el cuidado de sí mismos y el de sus unidades productivas. Esta situación potencia la confianza de las personas asociadas en el desempeño de las actividades que les implica la microempresa.



**CAPITULO V:
CONCLUSIONES**

PRESENTACIÓN

El capítulo que a continuación se presenta, constituye la finalización del seminario de título. En este se reflejarán los aspectos más relevantes obtenidos durante el proceso. Es así, como se ha decidido estructurar el presente en torno a los principales ejes, que corresponde a la metodología utilizada basada en el enfoque iluminativo; en torno a la temática, en el que se incorpora al emprendimiento, las cualidades emprendedoras y la microempresa, y al Servicio Microfinanciero Integral orientado por el Modelo de Desarrollo Humano; y en relación a la labor del Trabajo Social respecto a la microempresa.

5.1 En relación a la metodología

La experiencia de Seminario de Título se desarrolló desde la metodología del Modelo Iluminativo, la cual permitió identificar los logros y dificultades del Servicio Microfinanciero Integral entregado por Fondo Esperanza a sus asociados, desde el punto de vista de los distintos intereses involucrados.

El diseño utilizado permitió dar a conocer los juicios evaluativos como expresión de la valoración que realizan las personas asociadas emprendedoras a los distintos contextos que contempla el Servicio Microfinanciero, tanto crediticios, educativos y sociales.

Por medio de la Investigación Iluminativa y las técnicas cualitativas utilizadas para la realización de esta, el equipo seminarista permite indagar y profundizar en los sentidos propios de los participantes, en la explicación y valoración de avances y retrocesos del servicio entregado por la institución. Generando de este modo procesos de reflexión al alcance de todos los actores involucrados.

En este sentido el modelo utilizado favorece a los seminaristas en la obtención de un conocimiento en profundidad de la experiencia valorada, pues permite la recolección de gran cantidad información de distinta índole, lo que a través de un proceso descriptivo enriquece la comprensión de la metodología institucional de Fondo Esperanza y las acciones destinadas para esta.

Al ser un diseño sensible y orientado a los asociados de microempresas en crecimiento permitió identificar pautas culturales de estos emprendedores, cambios a nivel de participación laboral-productiva y social, indagando en las condicionantes de aquellos cambios, contribuyendo así a la generación o fortalecimiento de conocimiento del equipo profesional institucional.

En consecuencia de lo expuesto se infiere que la metodología implementada, junto con los instrumentos y técnicas cualitativas atingentes a este modelo, facilitaron el conocimiento de las percepciones y prácticas de los asociados respecto del Servicio Microfinanciero Integral, así como también contribuyó favorablemente a la configuración de un perfil de asociado emprendedor, que valora de determinada manera la Metodología y el Servicio que entrega la Institución.

5.2 En relación a la temática

A. En torno al Emprendimiento:

En base a los antecedentes y conceptos referidos al emprendimiento, y los hallazgos obtenidos en la caracterización de las cualidades emprendedoras de los microempresarios asociados a Fondo Esperanza, se puede precisar y concluir que:

- El emprendimiento radica en la capacidad de generar un proyecto vital orientado a transformarse en realidad, para lo cual cumple un eje central las aspiraciones y expectativas de las personas asociadas, pues por medio de estas se establece una meta que orienta su quehacer, la cual se materializa en la medida que se decidan a cumplir sus aspiraciones.
- Las personas asociadas cuentan con la presencia de las cualidades emprendedoras, las cuales se visualizan en las diferentes etapas de su ciclo vital. Estas tienden a facilitar la consecución de un propósito, un proyecto hacia el cual se orientan su actuar.
- Los asociados significan distintas instancias o episodios de su vida, favorables o desfavorables, como espacios de aprendizaje que contribuyen a la lucha por sus utopías prácticas, ante las cuales dedican sus esfuerzos desplegando las cualidades emprendedoras para fortalecer o revertir su situación inicial.
- Los asociados despliegan sus cualidades emprendedoras en torno a un proyecto particular, integrándolas de manera articulada para el desarrollo de las iniciativas que emprenden, contexto en el que cumple un rol primordial la convicción que mantienen con el proyecto en que se involucran.
- Las iniciativas en las que se involucran las personas asociadas responden a valores sociales, por lo que sus acciones ajustan al marco jurídico-político, relacionado con el proceso de socialización, incidiendo en su entorno acorde a estos principios.

A partir de los discursos y prácticas se evidencia que las personas buscan transformar su realidad actual, siendo actores centrales en los proyectos en los que se internan, participando de manera activa en los procesos orientados al cambio de su entorno, favorecido a su vez por las redes sociales, quienes cumplen un rol facilitador para obtener los resultados esperados.

B. En torno a las cualidades emprendedoras y la Microempresa en Crecimiento.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la caracterización de las cualidades emprendedoras que contribuyen a la Microempresa en Crecimiento, se puede precisar y concluir que:

- Las unidades productivas que gestionan las personas asociadas constituyen su principal fuente de ingresos, para lo cual se orientan al mejoramiento continuo de estas, pues constituye una instancia para transformar su situación actual, permitiéndoles mejorar sus condiciones de vida y su bienestar.
- Las condiciones de vida de los asociados se ve mejorado en tanto propenden a la capitalización de la microempresa y la consolidación de los ingresos, que les permite potenciar su participación social a nivel productivo.
- Las microempresas en crecimiento inspiran las acciones en base a la eficacia y productividad desplegando en estas sus atributos emprendedores, pues les permiten la consecución de sus aspiraciones comerciales. Destacan en el desarrollo de las iniciativas productivas la *persistencia* de las personas asociadas, la cual remite a la fuerza interna que les permite la obtención de sus objetivos; la *autoconfianza*, la cual evidencia la seguridad de los asociados en las potencialidades que poseen para enfrentar los eventos que envuelven a la microempresa; y el control de los *riesgos* a los cuales se exponen, previa evaluación que realizan del entorno.
- Para los asociados de Fondo Esperanza es significativa la presencia de las cualidades emprendedoras como la búsqueda de oportunidades, la orientación a la eficiencia y calidad de sus iniciativas productivas, la persuasión y redes de apoyo, la planificación y fijación de metas, pues estas cualidades han contribuido a materializar el crecimiento de sus unidades productivas.

En síntesis, la articulación de las cualidades emprendedoras por parte de las asociados constituyen un elemento esencial para el fortalecimiento de las unidades productivas, pues a través de estas lograron retener y reinvertir los excedentes generados en sus microempresas, adquirir y transformar progresivamente su capital, generando de este modo la consolidación de sus ingresos y la oportunidad de crear puestos de trabajo.

C. En torno al Servicio Microfinanciero Integral bajo la perspectiva del Modelo de Desarrollo Humano.

El Servicio Microfinanciero Integral es valorado por las personas emprendedoras de Fondo Esperanza que gestionan Microempresas en Crecimiento, que a partir de sus percepciones y prácticas, se infiere que:

- El Servicio Microfinanciero Integral constituye una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de los asociados, el cual favorece al Desarrollo Humano de quienes se vinculan a este, teniendo presente que la creación de riqueza es un medio para potenciar a las personas.
- Las personas aprecian la oportunidad de ser artífices de su propio desarrollo, pues por medio de este se genera una instancia para el ejercicio de sus potencialidades, siendo esta acción facilitada por la metodología de la institución y los profesionales que la implementan, favoreciendo a la potenciación de las cualidades emprendedoras de las personas asociadas.
- Valoran favorablemente participar de manera activa en el proceso de ampliar sus opciones de crecimiento, vinculado principalmente a la generación de ingresos, construcción de conocimientos, fortalecimiento de la seguridad personal y potenciación de la participación comunitaria; posibilitando el mejoramiento de las condiciones de vida en toda su amplitud.

Considerando que el servicio Microfinanciero Integral potencia al microempresario en crecimiento como recurso estratégico de su propio desarrollo, se puede concluir en base a las dimensiones del Modelo de Desarrollo Humano lo siguiente:

- En relación a la *equidad*, los asociados valoran la oportunidad de intensificar su participación social, tanto a nivel laboral productivo como a partir de su crecimiento personal. Asimismo reconocen en sí la iniciativa necesaria para intervenir dentro de su entorno, transformación facilitada por los principios y herramientas metodológicas implementada por los profesionales de la institución.
- De acuerdo a la *sustentabilidad*, valoran el cuidado de las formas de capital, cultivándolo y preservándolo al interior de sus comunidades, grupos y con la institución. Asimismo, destaca la importancia de fortalecer las redes de apoyo al interior del Banco Comunal, pues este constituye un recurso significativo que contribuye al cuidado y potenciación de las distintas formas de capital ya sea

financiero, humano y social, con los cuales interactúan y se favorecen a las condiciones de vida de las personas asociadas.

- A partir de la *productividad* se puede establecer que el servicio que ofrece Fondo Esperanza genera oportunidades que contribuyan a la eficiencia de la microempresa, y que en las personas asociadas se materializa en la consolidación de sus ingresos. Asimismo, el Servicio Microfinanciero Integral, desde la perspectiva de la *productividad*, ofrece instancias para materializar las potencialidades de los microempresarios, favoreciendo la confianza en sí mismas de las personas asociadas y con otros actores dentro de su territorio, lo que permite la concertación y apoyo en iniciativas microempresariales.
- En relación a la *potenciación*, las personas valoran ejercitar la elección de diferentes alternativas para la consecución de sus objetivos, pues se les legitima como actores centrales dentro del proceso de desarrollo, favorecida por las dinámicas dentro de los Bancos Comunes y las herramientas metodológicas utilizadas, lo cual se vincula primordialmente al ejercicio de su libertad de elegir y participar, en la distribución del poder, lo cual les empodera e ínsita a la búsqueda de mejorar sus condiciones de vida.
- La *cooperación* entre las personas asociadas da cabida a la importancia del sentido de pertenencia en el Banco Comunal, la cual se manifiesta centralmente en las instancias dedicadas a la educación emprendedora, pues constituye una oportunidad para el apoyo mutuo y co-construcción a partir de las experiencias de los participantes microempresarios, la cual tiene sustento en las relaciones entre los asociados, por lo que en oportunidades las desconfianzas en torno a experiencias grupales negativas, tanto a nivel relacional como crediticia, erosionan parte de las opciones para que las personas puedan enriquecerse recíprocamente.
- En torno a la *seguridad* se desprende que los microempresarios fortalecen sus capacidades y concretan potencialidades en ámbitos económicos, personales y familiares, significando de esta manera la reducción de riesgos a los cuales se encuentran expuestos, vinculado preponderantemente a la participación y apropiación de las acciones que se desarrollan dentro del Banco Comunal.

A modo de síntesis, las estrategias utilizadas en la implementación del Servicio Microfinanciero Integral fundadas en el Modelo de Desarrollo Humano, contribuyen al mejoramiento continuo de las condiciones de vida de las personas asociadas, situación que se encuentra configurada con las cualidades emprendedoras que presentan los

microempresarios, entramando de este modo las oportunidades generadas a partir de la institución con las cualidades que presentan las personas asociadas, ante lo cual se evidencia el cumplimiento de las aspiraciones de ambas iniciativas, tanto de las personas emprendedoras como la de Fondo Esperanza, presenciándose así una coherencia en la consideración respecto a que el sujeto y objeto de desarrollo se le atribuye a la persona microempresaria.

5.3 En relación al Trabajo Social

El Trabajo Social es una tecnología dinámica, capaz de integrarse a la realidad social por medio de la nutrición de diferentes disciplinas de las ciencias sociales, ante lo cual le corresponde actualizarse en las diferentes materias para contribuir al bienestar de quienes atiende, promoviendo así la transformación social.

Considerando la magnitud e importancia de la microempresa en el contexto actual, se vuelve trascendental generar procesos para la reflexión en torno a esta área emergente en el quehacer profesional, con el fin de sistematizar conocimientos y definir competencias profesionales atingentes.

De acuerdo al contexto institucional, se visualiza al Trabajo Social como una disciplina orientada al apoyo microempresarial, en la medida que facilita la articulación de las redes sociales de los asociados en sus dinámicas intra y extra grupales. Asimismo, el profesional cumple un rol de educador social informal, en el sentido que orienta formativamente a las personas vinculadas a Fondo Esperanza con el fin de favorecer a que estos mejoren sus condiciones de vida.

De este modo, los y las profesionales Trabajadoras Sociales tienen la capacidad de generar instancias propicias para implementar estrategias que permitan la participación activa de quienes se vinculan a la institución, facilitando la autodeterminación y participación social, siendo las personas sujetos y objetos de su propio desarrollo, el cual debe sustentarse en el marco jurídico establecido.

Para finalizar, los profesionales Trabajadores Sociales se visualizan como agentes que apoyan y facilitan las iniciativas productivas de quienes se vinculan a Fondo Esperanza, siendo en oportunidades catalizadores de las aspiraciones y expectativas de los asociados, orientándolos en su accionar hacia un mejor bienestar, integrando de este modo principios rectores del Trabajo Social.



BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. LIBROS

- * Ander-egg E.(1995) “*Diccionario del Trabajo Social*” Buenos Aires ; Argentina : Lumen.
- * Briones, G. (2002) “*Evaluación de programas sociales*”, 2º edición; México: Trillas.
- * Covey, S. (1990).” *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*”. Editorial Simon & Schuster.

- * Chadi, M. (2000). “*Redes Sociales en el Trabajo Social*”.1º Edición. Buenos Aires. Argentina: Edit. Espacio.

- * Guzmán, S. Espinoza, M. Herrera, L.(2006) “*¿Microempresa? Nuevas respuestas para antiguas preguntas*”. LOM ediciones. Santiago de Chile. Chile

- * Hernández, Sampieri; Fernández Collado C, y Baptista Lucio. (1998). “*Metodología de la Investigación*”. México: McGraw-Hill.

- * Rodríguez, G. (1996). “*Metodología de la investigación cualitativa*”. Málaga Aljibe.

- * Walker, H. Ahumada, P. et al. (1990) “*Modelos de evaluación y evaluación de programas*”. Santiago de Chile UCV.

- * Yunus, M. (2006). “*El banquero de los Pobres. Los microcréditos y la Batalla contra la pobreza en el mundo*”. Edición revisada y actualizada por Lamiya Morshed. Paidós.

- * Yunus, M. Jolis, A. Azocar, P. (2001). “*Hacia un Mundo sin pobreza*”. Editorial Andrés Bello, segunda edición.

2. DOCUMENTOS Y LIBROS DIGITALES

- * Anónimo. Características Emprendedoras Personales. Disponible en: www.infomipymehonduras.com/uploaded/content/category/1150813462.doc

- * Benavente, R. (1993). *Microempresa y asociatividad*. Proposiciones Vol. 23 Ediciones Sur 1993. http://www.sitiosur.cl/publicaciones/Revista_Proposiciones/PR-0023-34.pdf

- * Blanco Richart, E.R. (2006) Influencia de la legislación en la información medioambiental suministrada por las empresas. Un estudio regional. Tesis doctoral disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2006/erbr/>

- ✿ Cacciamani, M. *Microemprendimientos Productivos*. Disponible en: http://www.inta.gov.ar/balcarce/noticias/inta_expone/AuditorioGuillermoCovas/MicroemprendProd.pdf
- ✿ Castillo, A. (1999). *Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional*. INTEC-CHILE. Disponible en http://www.finam.cl/contenidos/aliciacastilloholley/estado_arte_emprendimiento.pdf
- ✿ Di Meglio, Roberto. *La microempresa en América Latina: la agenda de trabajo decente y el desarrollo económico local*. OIT Santiago de Chile. 2004 pág.1 disponible en: http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro13/microempresa_trabajo.doc
- ✿ Edo, M; “Amartya Sen y el desarrollo como libertad. La viabilidad de una alternativa a las estrategias de promoción del desarrollo”; Universidad Torcuato Di Tella; Dep. de Ciencia Política y Gobierno. Licenciatura en estudios internacionales. Disponible en www.amartia-ar.net/amartia_sen_el_desarrollo_como_libertad.pdf
- ✿ Desarrollo Humano. Informe 1990. Capítulo 1. *Definición y Medición del Desarrollo Humano*. http://hdr.undp.org/en/media/hdr_1992_es_cap1.pdf
- ✿ Desarrollo Humano en el Mundo. PNUD Venezuela. Disponible en www.pnud.org.ve/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&d=15 visitada en octubre 2009
- ✿ Formichella, M. *El concepto del emprendimiento y su relación con el empleo, la educación y el desarrollo local*. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. pág. 3. Disponible en http://www.inta.gov.ar/barrow/info/documentos/desarrollo_local/emprendydesarrollolocal.pdf
- ✿ Gallart, M. Bertoncello, R. (1997) *Cuestiones actuales de la formación*. Red Latinoamericana Educación y Trabajo. Cinterfor. Montevideo. Pág.33. Disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/oit/cinterfor/P2.pdf>
- ✿ Gonzalez, C. Galvez, E. (2008). *Modelo de Emprendimiento en Red*. Revista Latinoamericana de Administración, Vol. 40. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Pág.11. disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/716/71612100003.pdf>
- ✿ Hernández, A. *El fomento del espíritu emprendedor en la escuela: Nuevos retos para la educación del siglo XXI*. Servicio Integral de atención al emprendimiento. Consejería de

- empleo. Industria y Comercio. Ayuntamiento de Móstoles. Madrid. pág. 1. Disponible en http://congreso.codoli.org/area_3/hernandez-Dols.pdf
- * Lozano, A. *Análisis a la industria del microcrédito*. Consejo Asesor presidencial Trabajo y Equidad. Disponible en: <http://www.trabajoyequidad.cl/documentos/temp/analisis%20a%20la%20industria%20del%20microcredito2.pdf>
 - * Martínez, V. (2004) *Trabajo en y con las redes*. Postítulo en Intervención con familias en extrema pobreza. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Chile. Pág.8 <http://www.slideshare.net/SOCIOLOGA/el-trabajo-en-y-con-las-redes>
 - * Márquez, M., Suárez, L., López, C. *Cuba y el Desarrollo Humano Sostenible*. (2003) Cuadernos Bakeas N° 59. Centro de documentación y estudios para la paz. Disponible en www.bakeaz.org/es/publicaciones/mostrar188-cuba-el-desarrol
 - * Márquez, M. *El desarrollo humano desde la perspectiva integral y su proyección mundial*. Capitulo 2. Pág. 12 disponible en www.yorku.ca/ishd/CUBA.LIBRO.06/DEL/CAPITULO2.pdf
 - * Messina, G. *Modelos de formación de microempresa*. Informe de evaluación del proyecto de formación empresarial CID. Documento de trabajo. UNESCO, Santiago 1999. Pág.9 disponible en: <http://www.cinterfor.org.uy/jovenes/doc/not/libro273/epieck12.pdf>
 - * Navarro Z. (2003) *“Capital social y programas de Superación de la pobreza: Lineamientos para la acción”* Disponible en: Universidad Federal de Rio Grande do Sul. Brasil. http://www.eclac.org/dds/noticias/noticias/3/13523/Navarro_Esp.pdf
 - * Orrego, C. (2008). *La dimensión humana del emprendimiento*. Revista de Ciencias Estratégicas. Vol.16. Medellín Colombia. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2991259>
 - * Orrego, C. (2009). *La fenomenología y el emprendimiento*. Revista de Ciencias Estratégicas. Vol.17. Medellín Colombia. http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/27/7%20LA%20FENOMENOLOGIA%20Y%20EL%20EMPREDIMIENTO.pdf
 - * Pereira, Fernando. Reflexión sobre algunas características del espíritu emprendedor colombiano. Econ. Gest. Desarrollo. Cali, Colombia. N° 1. Pág. 11 Agosto 2003. Disponible en:

<http://javerianacali.academia.edu/FernandoPereiraLaverde/Papers/100391/Reflexi%C3%B3n-Sobre-Algunas-Caracter%C3%ADsticas-Del-Esp%C3%ADritu-Emprendedor-Colombiano>

- ✿ Pieck, Enrique (1999). *Educación de adultos y jóvenes vinculada al trabajo*. Proyecto Principal de Educación para America Latina y el Caribe. Publicaciones OREALC, boletín N° 50. Santiago de Chile. Chile. pág.17. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001191/119117s.pdf>
- ✿ Prats, J. *El Desarrollo como Construcción Social*. Génesis de la idea de Desarrollo. Disponible en <http://www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=545691&art=545703>
- ✿ Rendón, J. *El papel del emprendimiento en la reducción de la Pobreza*. Universidad Nacional de Colombia. Pág.5. Disponible en: http://www.seminariopublica.info/maindata/seminario/200848-182747/imagesdirs/PD34_RendonGarciaJ.pdf
- ✿ Sioli de Torres, S. *V encuentro de empresarios organizado por asociación cristiana de dirigentes de empresa*. Año 2001. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: http://www.acde.org.ar/archivos/Memoria%202001_2.pdf
- ✿ Toledo, U. (2001). La construcción de un ideal-tipo de la vida social. Cinta de Moebio, diciembre, número 1. Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de Chile. Chile. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/101/10101206.pdf>
- ✿ Valenzuela, M. Di Meglio, M. Reinecke, G. (2006) “*De la casa a la formalidad. Experiencias de la ley de microempresas familiares en Chile*”. OIT. Disponible en: http://oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/de_la_casa_a_la_formalidad.pdf

3. TESIS

- ✿ Alfaro, A. Levaggi, K. (2009). “*Situación Social de la Microempresa: sus dimensiones laborales y psicosociales como condicionantes del éxito o fracaso de las microempresas en la comuna de Valparaíso*”. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social, Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.
- ✿ Contreras, N. (2007) “*Alimentación Saludable: Evaluación desde el enfoque iluminativo*”. Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social y al Título de Asistente Social; Universidad de Valparaíso.
- ✿ Dedes, E. (2005) *Aplicación de un Modelo de Planificación Estratégica a la Gestión de Recursos Humanos de la Atención Primaria de Salud de la Comuna de Quillota*.

Seminario de Título para optar al grado de licenciado en Trabajo Social y Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.

- * Marchant, C. (2006) *“Trabajo Social Comunitario: análisis Teórico, Conceptual y Metodológico”* Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y Título de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile. Pág. 19.
- * Márquez, D. (2004) *Representaciones sociales del trabajo y relaciones sociales de trabajadores independientes pertenecientes al sector informal urbano. “El caso de los coleros de las ferias libres”*. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en Antropología y Desarrollo. Departamento de Antropología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.
- * Poblete N. Silva H. (2009) *“Enfoque de redes sociales para el análisis del Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia en la Comuna de Viña del Mar, de la Provincia de Valparaíso”*. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.
- * Villarroel F. (2005). *“Trabajo Social y Grupos Étnicos: Salud reproductiva en el mundo mapuche rural”*. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.
- * Inostroza, N y Silva K. (2006). *“Experiencia de seguridad en Villa Alemana. Informe de Sistematización”*. Seminario de Título para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título de Asistente Social. Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.

DOCUMENTOS DE TRABAJO

- * Aguilar, J. *Programa de Crédito con Fondos de Garantía Conjuntos. Sector de la micro y pequeña empresa*. Alternativa, Perú.
- * Castañeda, P. (2008) Cátedra “Evaluación de Proyectos Sociales”. Presentación en Power point. Docente, Segundo Semestre.
- * Castañeda, P. Urquieta, M. (2006) Cátedra “Teoría de la Investigación”. Presentación en Power point: Técnicas de recolección de información cualitativas. Docente, Primer Semestre.
- * PNUD Índice de Desarrollo Humano 1990 – 1998 Chile.
- * Radovic, I(2005). *Ponencia sobre la realidad económica y social de la microempresa en Chile*. Fundación OCAC. Managua, Marzo 2005.

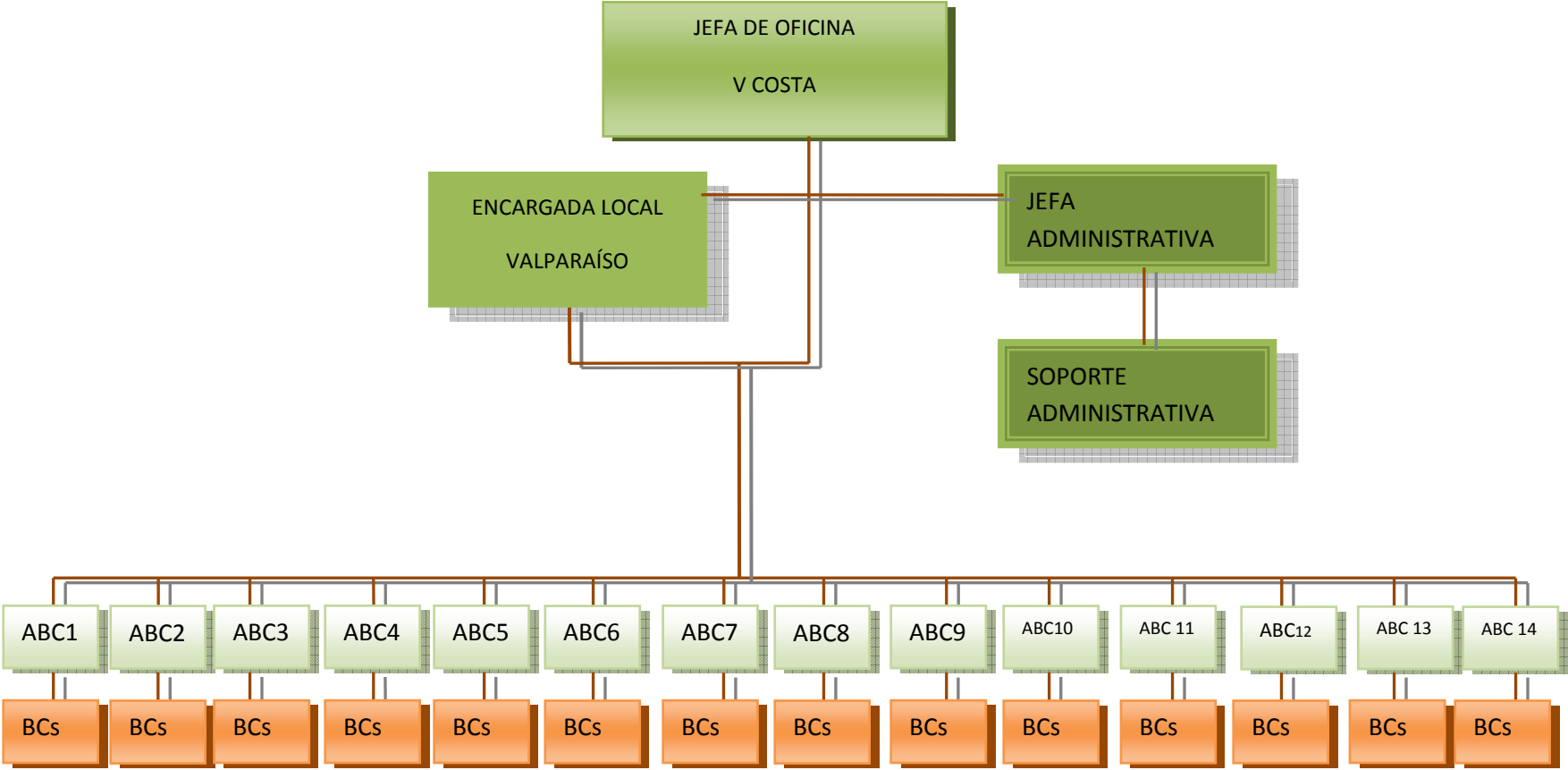
DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

- * Gerencia de Desarrollo, Fondo Esperanza; (2007). *“Pobreza y desarrollo en Fondo Esperanza: conceptos que iluminan nuestra misión”*. Chile. Pág. 21.
- * Fondo Esperanza (2007). *Manual Asesores Bancos Comunales*. Documento institucional de circulación interna
- * Fondo Esperanza (2008). *Guía Metodológica de Bancos Comunales*. Documento institucional de circulación interna.
- * Fondo Esperanza. Malla curricular. Escuela del Emprendimiento. Módulo 4. CEPS.
- * Salazar, P.(2007) para Gerencia de Desarrollo Fondo Esperanza. *Conceptualización de redes sociales para FE*. Pág. 9 citando a SENAME.
http://www.fondoesperanza.cl/docs/Concep_Nets_Soc_para%20FE.pdf

PÁGINAS WEB DE CONSULTA GENERAL

- * www.fondoesperanza.cl
- * www.fosis.cl
- * www.rae.es.
- * www.sercotec.cl
- * www.mideplan.cl
- * http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Microempresarios.asp?dir=Necesito_Ayuda_ME&id=1290 visitada en octubre de 2009
- * http://www.risolidaria.tdata.cl/Portada/Dirseccion/Home_Microempresarios.asp?dir=Preguntas_y_Respuestas_ME&id=1399 visitada en octubre de 2009

D. Organigrama



ABC: Asesor Banco Comunal

BC: Bancos Comunales