

1952245

M  
A 69.2  
2001  
C1

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

**“FOMENTO SOCIO-PRODUCTIVO DE LA MICROEMPRESA:  
UNA ESTRATEGIA DESDE EL TRABAJO SOCIAL, PARA  
EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL DE LA COMUNA DE  
PUCHUNCAVÍ”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN  
SERVICIO SOCIAL Y AL TITULO PROFESIONAL DE  
ASISTENTE SOCIAL.

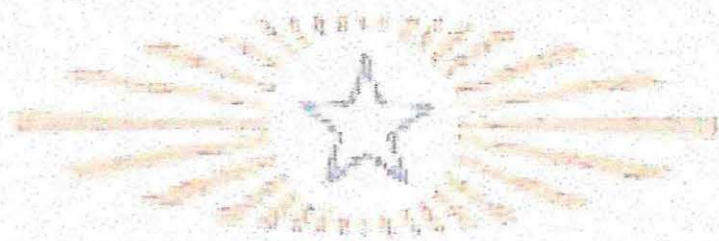
Profesor Guía: SR. PATRICIO GARCÍA LETELIER

ALUMNOS SEMINARISTAS:  
CECILIA ARRIAGADA OLIVARES  
CLAUDIO MANZANO GODOY  
CARLA OYARZÚN PINOCHET

173

Universidad  de Valparaíso  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

**2001**



UNIVERSIDAD

— DE —

VALPARAISO

C H I L E



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



REF.: Informa calificación Seminario de Título  
alumnos que se indica.

VALPARAISO, 14 de Enero de 2002.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2001 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **CECILIA ARRIAGADA OLIVARES, CARLA OYARZUN PINOCHET** y Sr. **CLAUDIO MANZANO GODOY** expuesto en el informe final de dicho Seminario, intitulado **"FOMENTO SOCIO-PRODUCTIVO DE LA MICROEMPRESA: UNA ESTRATEGIA DESDE EL TRABAJO SOCIAL, PARA EL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVI"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con calificación **7,0 (siete coma cero)**.

**PATRICIO GARCIA LETELIER**  
**PROFESOR GUIA**

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



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



REF.: Informa calificación Seminario de Título  
alumnos que se indica.

VALPARAISO, 11 de Marzo de 2002.

**SEÑOR DECANO:**

En mi calidad de Profesora Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado durante el año académico 2001 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **CECILIA ARRAIGADA OLIVARES, CARLA OYARZUN PINOCHET** y Sr. **CLAUDIO MANZANO GODOY** expuesto en el informe final de dicho Seminario, intitulado **"FOMENTO SOCIO-PRODUCTIVO DE LA MICROEMPRESA: UNA ESTRATEGIA DESDE EL TRABAJO SOCIAL, PARA EL DESARROLLO ECONOMICO LOCAL DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVI"**.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42° del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

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

  
**MARTA BUSTOS DIAZ**  
**PROFESORA INFORMANTE**

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

## AGRADECIMIENTOS GENERALES DEL EQUIPO SEMINARISTA

A Jaime Arriagada, de corazón agradecemos tus aportes profesionales y personales a nuestro seminario, ya que, contribuyeron significativamente a alcanzar nuestros objetivos.

A Luis Alejandro Céspedes, gracias por haber sido un guía crítico, honesto e incondicional y por tus aportes pragmáticos en nuestro proceso de reflexión.

Señoras Beatriz y Alejandra (CASII), nuestros sinceros agradecimientos, por su colaboración y ayuda a nuestro estudio diagnóstico, al cual aportaron con profesionalismo y cariño.

Señoras Margarita, Delmi y Lorena, infinitas gracias por habernos facilitado el trabajo con su presta disposición y por habernos integrado a la institución con su acogedora personalidad.

Don Daniel, agradecemos su disposición y entrega para acercarnos a la comuna.

A Don Eduardo Aravena y Señora, por habernos enseñado la idiosincrasia de la comunidad y por esas largas y gratas conversaciones que enriquecieron nuestro trabajo.

Al Señor Patricio García Letelier, por el aporte profesional, dedicación y disponibilidad hacia nuestro trabajo, y por ayudarnos a través de cada supervisión y conversaciones sostenidas a crecer como profesionales.

Señores, Dagoberto Salinas, Enrique Santander y Señoras Patricia Castañeda y Marta Bustos, por haber estado siempre prestos a escuchar nuestras dudas y aportar, desde su visión profesional al trabajo realizado por nosotros.

A Karina Arriagada, Christopher Oyarzún, José Luis Pozas, Jocelyn Andurandegui y Natalia Jorquera por su entrega y ayuda en la recopilación de información necesaria para realizar nuestro seminario.

A Jani, Dani y Karina por habernos recibido con la cara sonriente y con cariño como parte del departamento, en el cual sin duda nos sentimos como en casa.

A Jorge Hernández, Chuncho, Katty y Perry por haber compartido con nosotros alegrías y preocupaciones, ayudándonos a distensionarnos, cuando más lo necesitábamos. Y por su confianza ciega en nuestro trabajo, el que se hizo más ameno con su compañía.

A "La Facultad" y "Kalifornia", por habernos acogido y ser mudas testigos de alegrías, preocupaciones y temores, en donde se fraguó nuestra profunda amistad.

La piedra angular de mi vida, mi espacio propio, mi refugio y felicidad, en donde puedo descansar mi espíritu y recargar energías, es mi familia, y es a ustedes mis grandes héroes que dedico no sólo este seminario, sino que toda mi alegría, gracias por enseñarme a diario lo que es tener y pertenecer a una familia y por creer en mí.

- a mi otra mitad, mi faby, gracias por adornar con tu arte mi vida y enseñarme a mirarla desde tu perspectiva, por ser mi hermana y mi cómplice, pero por sobre todo por ser mi red durante 23 años.
- A mi cabro chico, mi principito, mi punk, Cuchi, gracias por recordarme a diario que sólo cuando se lucha por lo que uno cree, se puede vivir tranquilo y en paz y por renovar mis energías con tu pasión y sueños de un mundo más justo.
- A mi manita linda, quiero agradecer profundamente tu paciencia, desvelos y cuidados proporcionados, por la formación que me entregaste, por escuchar con todos tus sentidos, mis inquietudes, penas y alegrías, por brindarme tu confianza y creer en mí en todo momento, por ayudarme a sortear los obstáculos de la vida, y levantarme cada vez que las fuerzas me flaquearon. Por complementar mis sueños con tu mirada práctica de la vida, por tu humor e irreverencias, en fin manita con sólo saber que tú estás, yo, soy feliz. Te quiero muchísimo.
- Ay, papito mío!, si me pidieran que expresara lo que para mí eres en una frase, me apropiaría de esta "Hay hombres que luchan un día y son buenos, hay hombres que luchan un año y son mejores, hay quienes luchan muchos años y son muy buenos, pero hay los que luchan toda la vida, esos son los imprescindibles", eso eres para mí imprescindible y tengo una deuda enorme de besos, abrazos y te quiero postergados, pero la vida nos ha regalado una nueva oportunidad y con este agradecimiento, estoy empezando a aprovecharla. Gracias por hacerme sentir segura en nuestra fortaleza en donde tú eres el Quijote, mi propio caballero andante, forjador de mi vida y luz de mi alma. Te quiero muchísimo.

A Juan Antonio Pinochet Fuentes, papi, gracias, besos y abrazos apretados, por hacerme sentir la persona más querida del mundo con tus cariños y abrazos. Por enseñarme con tu vida y experiencias compartidas, que la sabiduría no sólo está en los libros, no sólo la hacen los grandes pensadores, yo, la encontré en tí. Te quiero y amo por lo que eres y como eres conmigo y por compartir incondicionalmente tu vida conmigo.

Mami Tere, infinitas gracias y cariños para ti, por ser mi apoyo en momentos difíciles y uno de los pilares fundamentales de mi vida, por enseñarme con tu ejemplo, lo que es la entrega solidaria e incondicional hacia los demás.

A mi abueli Telvi, por haberme dado la posibilidad de tener un padre como el que tengo, por tu admiración hacia mi trabajo, por tu cariño y por haber encontrado en tí a alguien en quien confiar.

A mi bis abuelita Carmen Rossi, por ser mi ángel guardián y por entregarme todo su amor en vida.

En estas líneas, también quiero hacer un homenaje a un gran luchador social, obrero valdiviano y sindicalista por naturaleza, a Armando Coliñir Riqueme, mi abuelito Cuchi, gracias por hacer correr tu sangre y pasión por mis venas.

A mis amigos incondicionales de toda la vida, Pedro Sepúlveda, Claudio Tapia y al recuperado Danko Tassara, por quererme y aguantarme, y sobre todo a mi mejor amigo Felipe Montenegro, por hacerme saber que donde esté y como esté tú siempre vas a estar a mi lado, gracias por tu amor y paciencia.

Mis más sinceros agradecimientos, a la familia Guzmán-Muñoz, quienes fueron testigos de todo mi proceso de formación universitaria, abriéndome sus brazos y corazón durante todos estos años, gracias por compartir sus vidas conmigo, apoyarme y creer en mí en todo momento. En especial a quien fue mi gran amor, Fernando Guzmán, por ser mi soporte y aliento, por haber crecido junto a mí, ayudándome con tu amor a alivianar la carga y por entregarme en un abrazo y una mirada, todo lo que necesité para seguir adelante, por haber admirado y creído en lo que hago. "Te espero cuando miremos al cielo de noche: tú allá, yo aquí, añorando aquellos días en los que un beso marcó la despedida, quizás por el resto de nuestras vidas." (M. Benedetti.) Y aunque me hiciste falta y te extrañé mucho este año, te dedico este trabajo, pues es la finalización de un proceso, en el cual fuiste fundamental. El presente y futuro, sólo depende de nosotros. Gracias por tantos años de amor, paciencia y entrega, te quiero muchísimo.

A mi tía Sandra, Maquito, Gussi y Pichy por acompañarme y estar conmigo, entregándome su cariño y en especial a mi primo Héctor Ignacio, quien con su inocencia, ojitos y exquisitos "ped fin" alegran mi vida.

A Jacqueline Molina, por haberme apoyado en momentos tristes y haberme alegrado, a Claudia Manríquez por su amistad y compañía.

A mi primo Danilo Zurita, por compartir tu vida conmigo y quererme tanto.

A la Karina, Daniela y Jani, por recibirme en su casa como una hermana y regalarme sus secretos, alegrías y amistad.

Un homenaje también de agradecimiento al pueblo cubano, por mostrarme una nueva forma de vida, con un tiempo distinto, por su infinita solidaridad y humanidad, por haberme mostrado un oasis en relaciones humanas, sobre todo a Octavio García, Victor y Juan Carlos y a la Unidad de Escritores y Artistas de Cuba por recibirme como una más en su casa.

Al Señor Patricio García por haber confiado y creído en mí.

A Claudio Pereira por su apoyo, ayuda y buenas conversaciones.

A la Señora Patricia Castañeda, por enseñarme con su ejemplo, lo que es ser profesional y haber contribuido en forma importante a mi formación profesional.

A quienes se convirtieron en mis hermanos y familia suplente, Cecilia Arraigada y Claudio Manzano, por haber hecho de este proceso, algo hermoso y difícil de olvidar, por todo lo vivido y compartido, por su constante entrega de apoyo y cariño, sobre todo en los momentos difíciles en los que siempre estuvieron a mi lado, y contestaron todas mis preguntas por extrañas que parecieran. Me llevo hermosos recuerdos de este año y dos amigos de los mejores, siempre estarán en mi sitial de las mejores personas que conozco. Se merecen toda la felicidad del mundo y cómo saben si somos la excepción y ¿nos quedamos con el amor de nuestras vidas?. Los quiero mucho y ojalá el tiempo y destino nos permitan disfrutar de nuestros sueños y proyectos juntos. Y por supuesto que sigamos siendo las eucharas del otro. Los quiero muchísimo.

... "Al partir un, beso y una  un te quiero, una caricia ..." muchas gracias de corazón a todos.

Carla Susan Oyarzún Pinochet.

## *Agradecimientos ...*

*A mis padres, Alicia y Eugenio, por su apoyo incondicional y dejarme cumplir mis sueños. . . Gracias por "bancarme" todavía.*

*A mi hermana Julia y mi sobrino Alejandro, por creer en mí.*

*A mis compañeras inseparables, Carla Oyarzún y Cecilia Arriagada. Gracias por compartir juntos este viaje en donde aprendimos a querernos compartiendo nuestras vivencias, sin dobleces ni reservas. . . Cucharas de plásticos o no, Gracias por soñar juntos.*

*A mis partners del "Comando Cirrosis", presentes y ausentes, viejos y nuevos: Jorge Zúñiga, Juan Saavedra, Francisco Ubilla, Cosme Farfán, (no +) Daniel Mena, Raúl Hozben, Claudio Moya, Marcelo Platero, Marcelo Albornoz, Jorge Hernández, Alberto Blest y José Luis Pozas; por acompañarme estos siete años de Universidad, haciendo inolvidable este trozo de mi vida. . . ¡Salud!*

*A mis grandes amigas Mirza Cáceres, Evelyn Farías, Carmen Gloria García, Paola Borquez, por estar conmigo en los momentos difíciles en donde me tomaron en sus brazos ayudándome a avanzar.*

*A mis compañeras de (De) generación, Claudia Pavez (chica Wilson), Paula Conejeros, Alejandra Araya, Paola Pizarro, Angela Garrido, Adriana Saavedra, por acompañar este viaje lleno de buenos momentos.*

*Jéssica, en esto hay algo tuyo también...*

*Por último, a esos bares que fueron fiel compañía en donde compartimos momentos alegres y tristes, buenos y malos: La gran y única "La Rueda" sobretodo la de Colón, "El Segua" en donde compartimos con la diversidad, "El San Felipe" con sus calugas de pescado, pan con huevo duro y vino Corona del Rey. . .*

*En fin, a todos aquellos que de una u otra manera han influido en este proceso que comenzó en 1995.*

*Claudio Manzano Godoy*



*"La microempresa hace una contribución importante al empleo, producción e ingreso nacional agregados en América Latina y el Caribe, y a la promoción del talento, fortaleza y flexibilidad empresarial para hacer frente al dinamismo de la economía mundial. La microempresa es además, un vehículo importante para que las familias de bajos ingresos puedan escapar de la pobreza por medio de actividades productivas regidas por las fuerzas del mercado"*

*Banco Interamericano de Desarrollo*

## INDICE GENERAL

### PROLOGO

#### CAPÍTULO N°1: MARCO INSTITUCIONAL

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. Antecedentes generales.....    | 1  |
| 2. Estructura organizacional..... | 2  |
| 3. Conclusiones.....              | 10 |

#### CAPÍTULO N°2: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

|   |     |
|---|-----|
| 1. Identificación del problema social objeto de estudio.....                | 13  |
| 2. Fundamentación del estudio.....  | 16  |
| 3. Objetivos de investigación.....  | 19  |
| 4. Marco Referencial.....   | 20  |
| 5. Sistema de hipótesis.....  | 46  |
| 6. Identificación, conceptualización y operacionalización de variables..... | 49  |
| 7. Delimitación del estudio.....  | 56  |
| 8. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....                     | 57  |
| 9. Análisis de datos  |     |
| 9.1. Análisis descriptivo.....  | 58  |
| 9.2. Análisis explicativo.....  | 93  |
| 10. Conclusiones en torno a la Investigación Diagnóstica.....               | 100 |
| 11. Síntesis diagnóstica.....   | 111 |
| 12. Prognosis.....  | 112 |

#### CAPÍTULO N°3: PROGRAMACIÓN

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 1. Fundamentación del programa.....  | 114 |
| 2. Previsión tecnológica.....        | 118 |
| 3. Estructura del programa.....      | 119 |
| 4. Objetivo del programa.....        | 120 |
| 5. Dependencia administrativa.....   | 120 |
| 6. Características del programa..... | 120 |
| 7. Diseño de proyectos               |     |
| 7.1. Proyecto N°1.....               | 122 |
| 7.2. Proyecto N°2.....               | 128 |
| 7.3. Proyecto N°3.....               | 132 |
| 7.4. Proyecto N°4.....               | 137 |

#### CAPÍTULO N°4: EJECUCIÓN

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 1. Introducción.....     | 141 |
| 2. Registro de ejecución |     |
| 2.1. Proyecto N°1.....   | 142 |
| 2.2. Proyecto N°2.....   | 147 |
| 2.3. Proyecto N°3.....   | 151 |
| 2.4. Proyecto N°4.....   | 169 |

#### CAPÍTULO N°5: EVALUACIÓN

|  |     |
|--|-----|
| 1. Algunas consideraciones en torno a la Evaluación..... | 177 |
| 2. Evaluación del programa.....                          | 178 |
| 3. Evaluación Proyecto N°1.....                          | 179 |
| 4. Evaluación Proyecto N°2.....                          | 183 |
| 5. Evaluación Proyecto N°3.....                          | 187 |
| 6. Evaluación Proyecto N°4.....                          | 192 |

#### CAPÍTULO N°6: CONCLUSIONES

|  |     |
|--|-----|
| 1. Respecto al Marco Institucional.....                            | 195 |
| 2. Respecto al Desarrollo Socio-Productivo de la Microempresa..... | 195 |
| 3. Respecto al Marco Jurídico-Político.....                        | 196 |

|  |     |
|--|-----|
| 4. Respecto a la Metodología.....          | 197 |
| 5. Respecto a la experiencia Personal..... | 198 |

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

## ANEXOS

### INDICE DE CUADROS

|  |     |
|--|-----|
| <b>Cuadro N°1:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por rubro de actividad” .....                              | 63  |
| <b>Cuadro N°2:</b>   |     |
| ”Tipos de capacitación” .....  | 77  |
| <b>Cuadro N°3:</b>   |     |
| “Aplicación del conocimiento adquirido” .....  | 78  |
| <b>Cuadro N°4:</b>   |     |
| “Tipos de institucionalidad” .....   | 82  |
| <b>Cuadro N°5:</b>   |     |
| “Tipos de permeabilidad” .....   | 82  |
| <b>Cuadro N°6:</b>   |     |
| “Interés compartido” .....   | 83  |
| <b>Cuadro N°7:</b>   |     |
| “Procedencia de los créditos” .....  | 87  |
| <b>Cuadro N°8:</b>   |     |
| “Forma de obtención de créditos” .....   | 87  |
| <b>Cuadro N°9:</b>   |     |
| “Relación entre asociatividad y red social de apoyo” .....                             | 93  |
| <b>Cuadro N°10:</b>  |     |
| “Relación entre innovación y cualificación del recurso humano” .....                   | 95  |
| <b>Cuadro N°11:</b>  |     |
| “Relación entre innovación y racionalidad económica” .....                             | 96  |
| <b>Cuadro N°12:</b>  |     |
| “Relación entre innovación y Financiamiento” .....                                     | 97  |
| <b>Cuadro N°13:</b>  |     |
| “Relación entre ámbito de comercialización y asociatividad” .....                      | 98  |
| <b>Cuadro N°14:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por rubro de actividad” .....                              | 101 |
| <b>Cuadro N°15:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por número de personas que trabajan en la microempresa” .. | 101 |
| <b>Cuadro N°16:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por lugar donde realizan su actividad” .....               | 101 |
| <b>Cuadro N°17:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por sexo” .....  | 102 |
| <b>Cuadro N°18:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por tramos de edad” .....                                  | 102 |
| <b>Cuadro N°19:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por previsión social” .....                                | 103 |
| <b>Cuadro N°20:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por cobertura en sistema de salud” .....                   | 103 |
| <b>Cuadro N°21:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por tipo de vivienda” .....                                | 103 |
| <b>Cuadro N°22:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por tenencia de servicios básicos” .....                   | 103 |
| <b>Cuadro N°23:</b>  |     |
| “Distribución de la muestra por cualificación del recurso humano” .....                | 104 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico N°22:</b>                         |    |
| “Ámbito de comercialización” .....           | 88 |
| <b>Gráfico N°23:</b>                         |    |
| “Ámbito de comercialización por rubro” ..... | 89 |
| <b>Gráfico N°24:</b>                         |    |
| “Innovación” .....                           | 90 |
| <b>Gráfico N°25:</b>                         |    |
| “Racionalidad económica” .....               | 91 |

## INDICE DE DIAGRAMAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Diagrama N°1:</b>                                      |     |
| “Organigrama municipal de Puchuncavi” .....               | 6   |
| <b>Diagrama N°2:</b>                                      |     |
| “Organigrama Dirección Desarrollo Comunitario” .....      | 11  |
| <b>Diagrama N°3:</b>                                      |     |
| “Modelo de intervención para la pequeña producción” ..... | 25  |
| <b>Diagrama N°4:</b>                                      |     |
| “Rol del municipio en el Desarrollo Local” .....          | 26  |
| <b>Diagrama N°5:</b>                                      |     |
| “Esquema de la previsión tecnológica” .....               | 118 |
| <b>Diagrama N°6:</b>                                      |     |
| “Estructura del programa” .....                           | 119 |

## INDICE DE ANEXOS

|  |  |
|--|--|
| <b>Anexo N°1:</b>  |  |
| “Cuestionario de aplicación a microempresarios de la comuna”               |  |
| <b>Anexo N°2:</b>  |  |
| “Codificación de variables para aplicación del cuestionario”               |  |
| <b>Anexo N°3:</b>  |  |
| “Pauta semi-estructurada dirigida a dirigentes microempresariales”         |  |
| <b>Anexo N°4:</b>  |  |
| “Pauta semi-estructurada dirigida a DIDECO, Jaime Arriagada”               |  |
| <b>Anexo N°5:</b>  |  |
| “Ejemplo material difusión para la Feria Institucional de la Microempresa” |  |
| <b>Anexo N°6:</b>  |  |
| “Módulo Asociatividad”   |  |
| <b>Anexo N°7:</b>  |  |
| “Test antes-después Jornada Asociatividad”                                 |  |
| <b>Anexo N°8:</b>  |  |
| “Módulos capacitación en Gestión Empresarial”                              |  |
| <b>Anexo N°9:</b>  |  |
| “Prácticos Capacitación en Gestión Empresarial”                            |  |
| <b>Anexo N°10:</b>   |  |
| Certificado de seminario “Gestión empresarial para la microempresa”        |  |
| <b>Anexo N°11:</b>   |  |
| Portada Boletín microempresarial N°1: “La Micro”                           |  |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Cuadro N°24:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por asociatividad” .....                                    | 104 |
| <b>Cuadro N°25:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por grado de coordinación con la red social de apoyo” ..... | 104 |
| <b>Cuadro N°26:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por acceso a financiamiento” .....                          | 105 |
| <b>Cuadro N°27:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por ámbito de comercialización” .....                       | 105 |
| <b>Cuadro N°28:</b>   |     |
| “Distribución de la muestra por grado de racionalidad económica” .....                  | 105 |

## INDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico N°1:</b>                                |    |
| “Rubro de actividad” .....                         | 64 |
| <b>Gráfico N°2:</b>                                |    |
| “Lugar donde realizan su actividad” .....          | 65 |
| <b>Gráfico N°3:</b>                                |    |
| “Distribución por sexo” .....                      | 66 |
| <b>Gráfico N°4:</b>                                |    |
| “Distribución de sexo por rubro” .....             | 67 |
| <b>Gráfico N°5:</b>                                |    |
| “Distribución por edad” .....                      | 67 |
| <b>Gráfico N°6:</b>                                |    |
| “Distribución de edad por rubro” .....             | 68 |
| <b>Gráfico N°7:</b>                                |    |
| “Nivel de escolaridad” .....                       | 69 |
| <b>Gráfico N°8:</b>                                |    |
| “Previsión social” .....                           | 70 |
| <b>Gráfico N°9:</b>                                |    |
| “Cobertura sistema de salud” .....                 | 71 |
| <b>Gráfico N°10:</b>                               |    |
| “Cobertura del sistema de salud por rubro” .....   | 72 |
| <b>Gráfico N°11:</b>                               |    |
| “Tipos de viviendas” .....                         | 72 |
| <b>Gráfico N°12:</b>                               |    |
| “Calidad del ocupante” .....                       | 73 |
| <b>Gráfico N°13:</b>                               |    |
| “Servicios básicos” .....                          | 74 |
| <b>Gráfico N°14:</b>                               |    |
| “Capacidad productiva” .....                       | 75 |
| <b>Gráfico N°15:</b>                               |    |
| “Cualificación del recurso humano” .....           | 76 |
| <b>Gráfico N°16:</b>                               |    |
| “Cualificación del recurso humano por rubro” ..... | 76 |
| <b>Gráfico N°17:</b>                               |    |
| “Asociatividad” .....                              | 79 |
| <b>Gráfico N°18:</b>                               |    |
| “Asociatividad por rubro” .....                    | 81 |
| <b>Gráfico N°19:</b>                               |    |
| “Coordinación de la red social de apoyo” .....     | 84 |
| <b>Gráfico N°20:</b>                               |    |
| “Acceso a financiamiento” .....                    | 85 |
| <b>Gráfico N°21:</b>                               |    |
| “Acceso a financiamiento por rubro” .....          | 86 |

## PRÓLOGO

Durante el año 2001, se desarrolló el seminario de título para optar al grado académico de Licenciado en Servicio Social y Título Profesional de Asistente Social, denominado "Fomento Socio-productivo de la microempresa: Una Estrategia desde Trabajo Social, para el Desarrollo Económico Local de la comuna de Puchuncaví".

Dicho proceso se desarrolló, bajo el alero institucional de la Municipalidad de Puchuncaví, específicamente en la Dirección de Desarrollo Comunitario, en el marco del convenio de cooperación mutua, firmado entre el municipio y la Universidad de Valparaíso, específicamente con la Escuela de Trabajo Social.

Conscientes de las dificultades que los microempresarios presentan para aumentar y enriquecer sus logros sociales, técnicos y económicos que propiciarían su desarrollo productivo y competitivo y en el reconocimiento de esta unidad productiva como un sector significativo de la economía nacional y comunal, es que el municipio, específicamente su Dirección de Desarrollo Comunitario, ha considerado la necesidad de intervenir, desde un prisma local como medio de generar estrategias coherentes y acordes con los sectores a trabajar.

Surge entonces, el rol municipal frente al desarrollo de las comunidades locales, específicamente aquellas con connotación productiva; puesto que cada una de las instancias reguladoras y planificadoras relacionadas con el sector establecen como fundamental, el ejercicio de una coordinación y fomento desde la figura administrativa más cercana a la comunidad, siendo en este caso el propio municipio.

Por tal motivo, se requiere estudiar e intervenir estas limitaciones a través de una estrategia de desarrollo que involucre no sólo el crecimiento económico de las actividades, sino que también contemple la territorialidad de ésta, es decir, su ubicación geográfica, su identificación cultural y las riquezas que se presenten en el ámbito local. Además, es imprescindible tomar en consideración la sustentabilidad de la actividad en el tiempo y las características que asumen los procesos productivos.

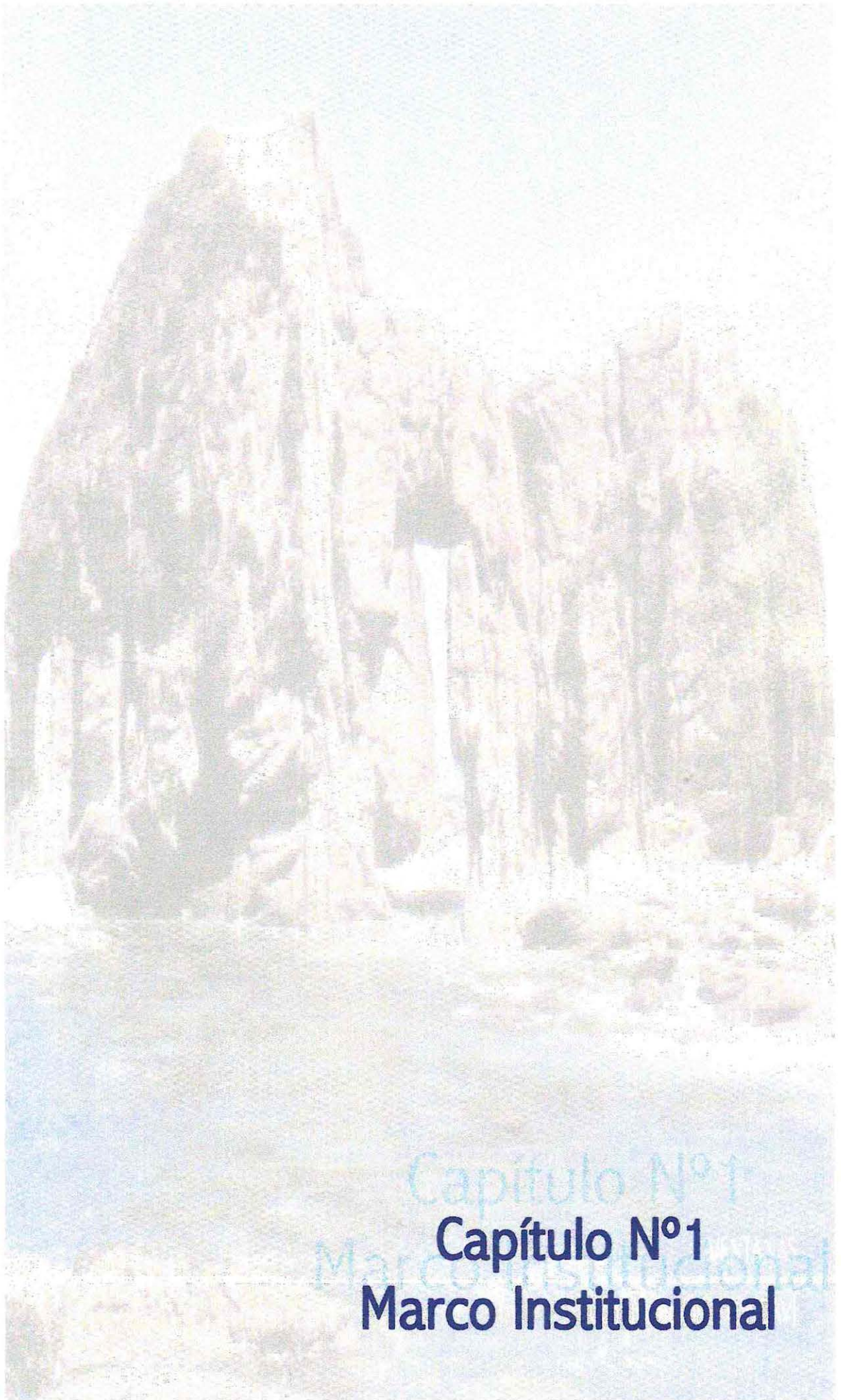
El presente trabajo metodológicamente, se guía por el ciclo tecnológico de Trabajo Social, trabajado por autores como Quintero y Gennisans y Anna Ottemberger, metodología compartida por el profesor guía de este seminario Señor Patricio García Letelier. Dicho ciclo tecnológico, incluye las etapas metodológicas de Diagnóstico, Programación, Ejecución y Evaluación.

En primer lugar, se da a conocer el **Marco Institucional** correspondiente a la entidad donde los alumnos se insertaron para desarrollar el presente trabajo.

En segundo lugar, se presenta el capítulo de **Investigación Diagnóstica**, en el cual se entregan las primeras generalidades respecto a la problemática abordada. Los resultados de la investigación realizada, se manifiestan en el **Diagnóstico**, que además de los resultados y análisis de datos presenta una síntesis diagnóstica y prognosis.

Se continúa con el capítulo de **Programación**, en el cual se propone un programa de desarrollo socio productivo para la microempresa de la comuna, compuesto por 4 proyectos, de los cuales se da cuenta en el capítulo denominado **Ejecución**, en donde se lleva a cabo la acción transformadora que se ha planificado. A continuación, se presenta el capítulo de **Evaluación**, correspondiente a la cuarta etapa metodológica de Trabajo Social, en donde, se analiza, la estructura, funcionamiento y resultados del programa ejecutado.

Finalmente se presenta el capítulo de **Conclusiones Generales**, respecto al marco institucional, al desarrollo socio-productivo en la microempresa, marco jurídico político, metodología utilizada y experiencia personal, respecto al proceso vivido.



Capítulo N°1  
Marco Institucional

## 1.- ANTECEDENTES GENERALES:

En este capítulo, se darán a conocer, los principales elementos que permiten la identificación de la institución patrocinante del presente estudio, como lo son su nombre, ubicación, características generales de la comuna, tipo de institución, objetivos y cobertura.

### 1.1.- NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

“Municipalidad de Puchuncaví ”

### 1.2.- UBICACIÓN:

Avenida Bernardo O'Higgins #70, Puchuncaví.

### 1.3.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE COMUNA:

La Comuna de Puchuncaví se encuentra en la provincia de Valparaíso, V Región, a 67 Km. de esta ciudad. La Comuna ocupa una superficie de 301 Km<sup>2</sup>, constituyendo el 1,88% de la superficie provincial.

De acuerdo al Censo 92', la comuna de Puchuncaví cuenta con 10.661 habitantes, de los cuales el 59% se ubican en la zona urbana y el 41.5% restante, se encuentra repartida en las 18 localidades consideradas rurales. En los últimos años se estima que la población ha aumentado a 11.758 habitantes, ubicándose un 70% en zona urbana y el 30% restante en la zona rural.

Según el mismo Censo, las mayores concentraciones poblacionales se encuentran en:

- \* Ventanas : 20,9%
- \* Puchuncaví : 20,4%
- \* La Greda : 11,1%

Más del 53% de la población de la Comuna reside en el distrito censal de Campiche, el que corresponde a la parte central costera de la comuna y que incluye el Complejo Industrial Ventanas.

Las principales actividades económicas se encuentran en:

- \* Servicios y comercio (incluyendo turismo) : 50%
- \* Agricultura : 29%
- \* Industria (secundaria) : 14%

#### **1.4.- TIPO DE INSTITUCIÓN:**

*“Corporación autónoma del derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio”.*

#### **1.5.- OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN:**

La Municipalidad es una Institución del Estado que en el ámbito local cumple una función de administración, es decir:

*“Busca satisfacer las necesidades de la comunidad de una manera permanente y continua, y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas localidades”<sup>1</sup>.*

#### **1.6.- COBERTURA - RADIO DE ACCIÓN:**

La Ilustre Municipalidad de Puchuncaví, abarca la comuna de Puchuncaví, la cual comprende una extensión territorial de 301 Km<sup>2</sup> y está compuesta por 22 Localidades: La Canela, Campiche, La Quebrada, El Rungue, Pucalán, Melosillas, Estancilla, El Cardal, La Laguna, La Greda, Ventanas, El Rincón, Potrerillos, Los Maquis, Chilicauquén, Horcón, Maitencillo, San Antonio, La Chocota, El Paso, Maitenes y Puchuncaví.

## **2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

En este punto, se dará a conocer la estructura organizacional, del municipio, en donde se desarrolla el presente estudio, dando a conocer las figuras, direcciones y departamentos presentes en la institución.

### **2.1.- ALCALDE:**

Es la autoridad máxima de la Municipalidad y le corresponde, de acuerdo a Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la supervigilancia, dirección y administración superior de todas las funciones y actividades de la Institución. El Alcalde debe dar cuenta de su gestión y de la marcha del Municipio, al Concejo Municipal y al Consejo Económico y Social Comunal.

ALCALDE DE PUCHUNCAVÍ: SR. CAMILO PÉREZ VICENCIO.

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, Ediciones Publibey, Chile.

**2.2.- Concejo Municipal:**

Esta integrado por 5 Concejales, quienes velan por los intereses de los ciudadanos y ejercen funciones normativas, resolutivas, fiscalizadoras.

CONCEJALES DE PUCHUNCAVÍ: - SR. CAMILO ARENAS BAEZA.

- SR. AGUSTIN VALENCIA
- SR. CARLOS CISTERNAS AHUMADA.
- SR. ALFONSO OLIVARES URBINA.
- SR. GUILLERMO HERRERA FIGUEROA.

**2.3.- Consejo Económico y Social Comunal (CESCO):**

Es un órgano a través del cual la Comunidad local organizada puede opinar, y presentar propuestas sobre materias generales de interés común.

Este consejo esta presidido por Don Silvano Mazzon Campbell, representante de ENAMI.

**2.4.- Secretaría Municipal**

Dirige las actividades administrativas del Alcalde y del Concejo. Además, se desempeña como Ministro de Fe en todas las actuaciones municipales.

SECRETARIO: SR. JUAN CARLOS GONZALEZ ROMO

**2.5.- Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación (SECPLAC):**

Tiene como función ser asesora del Alcalde y también del Concejo Comunal en lo relativo a la coordinación, planificación y evaluación de los planes y proyectos de desarrollo comunal. En resumen realiza estudios económicos y financieros, sociales y territoriales. Además se le ha asignado el carácter de unidad técnica para la ejecución de diversos proyectos tales como sedes sociales, pavimentos, mejoramiento de caminos, etc.

JEFE DE SECPLAC: SR. RAÚL OYARZÚN FERNÁNDEZ.

**2.6.- Unidad de Control:**

Se preocupa de la fiscalización interna de la gestión municipal, controlando la administración financiera y presupuestaria.

ENCARGADO UNIDAD DE CONTROL: SR. EDUARDO PRADO PEREZ

**2.7.- Asesoría Jurídica:**

Le corresponde encargarse de todos los asuntos legales del municipio, dando respuesta tanto a los problemas planteados por el Alcalde como por el resto de las Unidades Municipales.

DIRECTORA: SRA. SONIA MALDONADO CALDERON

**2.8.- Dirección de Obras:**

Es el encargado de elaborar el Plan Regulador Comunal y efectuar los proyectos y obras de mejoramiento del barrio. Pone en marcha los proyectos de vivienda, lotes de servicios, etc., y supervisa las normas sobre vialidad, construcción y urbanización comunal.

Está a cargo también en éste municipio de la sección de aseo y ornato.

JEFE DE DIRECCIÓN DE OBRAS: SR.. ALBERTO RADRIGAN RODRÍGUEZ.

**2.9.- Dirección de Administración y Finanzas :**

Es el encargado de asesorar y colaborar en la administración y manejo de los recursos municipales (financieros y humanos).

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: SRA. BÁRBARA BERNAL ARANCIBIA.

**2.10.- Dirección de Tránsito y Transporte Público:**

Las funciones que cumple éste departamento se sintetizan en otorgar y renovar licencias para conducir vehículos, autorizar la circulación de vehículos motorizados mediante el cobro de un impuesto anual por concepto de permiso de circulación, según la ley vigente, señalar las vías públicas adecuadamente y en general ejercer las funciones que recomienda la ley de tránsito.

JEFE DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO: SR. HUGO ROJAS JULIO

**2.11.- Dirección de Administración de Educación Municipal:**

Este departamento está encargado de todo lo concerniente al adecuado funcionamiento de los distintos niveles y establecimientos educacionales de la comuna. El sistema educativo comunal cuenta con 15 establecimientos educacionales distribuidos en los niveles Prebásico, Básico y Medio (tanto Científico Humanista como Técnico Profesional). Además, es preciso señalar la existencia del internado "Casa del Estudiante Rural", atendiendo a estudiantes de Enseñanza Básica y Enseñanza Media de localidades apartadas.

JEFE DEL DEPTO. DE EDUCACIÓN : SR. MANUEL SALAS LÓPEZ.

**2.12.- Departamento de Salud:**

Es el organismo responsable del adecuado funcionamiento de las Postas Rurales (2), las Estaciones Médicos Rurales (5) y del Consultorio. En los últimos años ha existido reestructuración tanto en la prestación de servicios como en la infraestructura de Consultorios y Postas, lo cual ha asegurado a la comuna de Puchuncaví una atención de primer nivel.

DIRECTOR DEL DEPTO DE SALUD: SR. JOSÉ ACEVEDO ENCALADA.

**2.13.- Juzgado de Policía Local:**

Su labor está abocada a sancionar las faltas cometidas dentro de los límites de la comuna, las que pueden estar relacionadas con el Código Penal, o bien corresponder a infracciones a la Ley de Tránsito, a los Reglamentos internos, infracciones a la Ley del consumidor, etc.

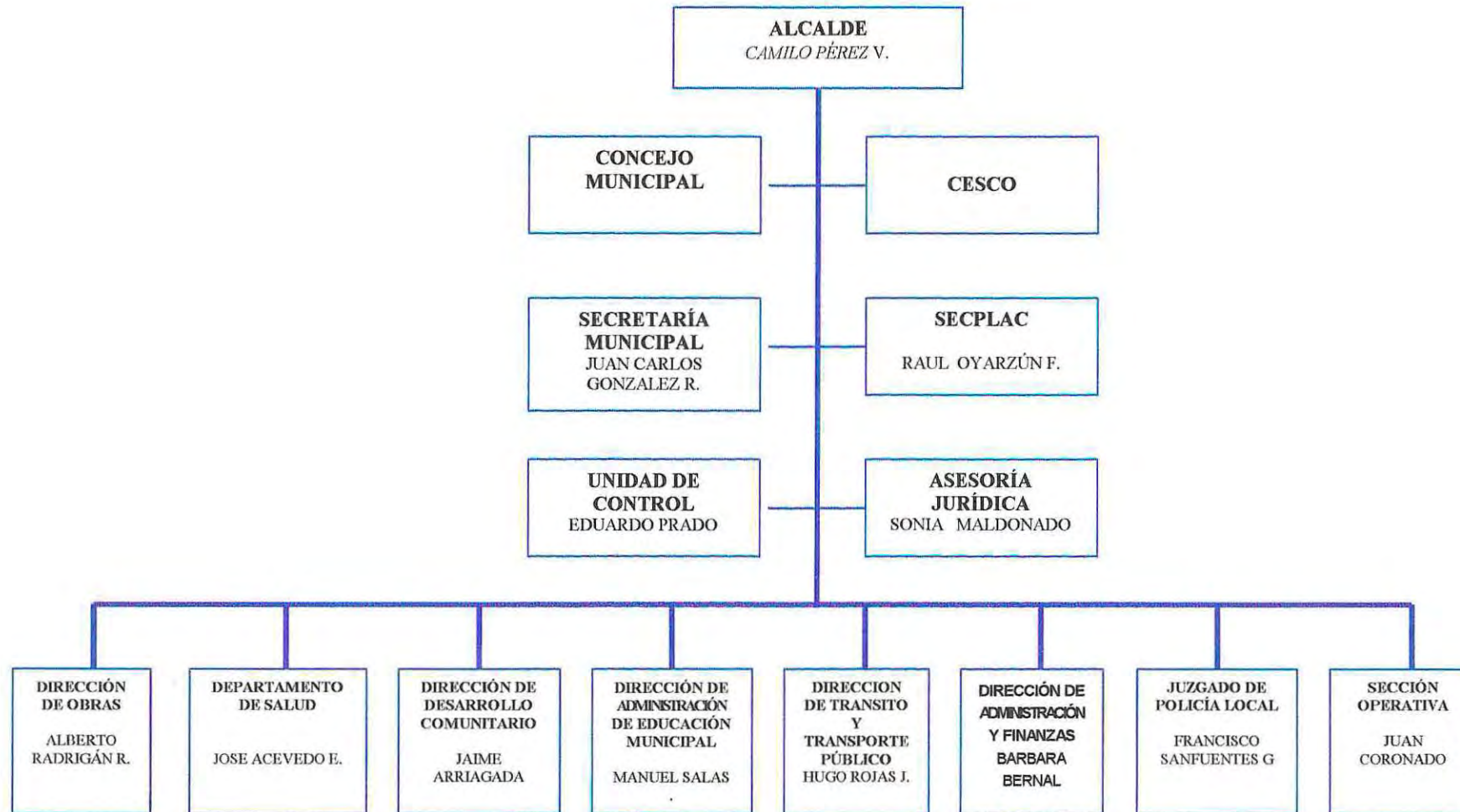
JUEZ DE POLICÍA LOCAL: SR. FRANCISCO SANFUENTES GASTELO

**2.14.- Sección Operativa:**

Se encuentra encargada de la administración de la flota de vehículos municipales y del enfrentamiento de situaciones de emergencia

ENCARGADO DE SECCIÓN OPERATIVA: SR. JUAN CORONADO TORO

**DIAGRAMA Nº 1:**  
**ORGANIGRAMA MUNICIPALIDAD DE PUCHUNCAVI**



### **2.15.- Dirección de Desarrollo Comunitario ( DIDECO ):**

La Dirección de Desarrollo Comunitario, es el órgano por el cual se llevan a cabo los planes y programas sociales del municipio.

Es la instancia encargada de las problemáticas sociales y de las organizaciones de la comunidad. Por ello tiene la responsabilidad de asesorar en estas materias a la comunidad y al resto de los departamentos del municipio. Las principales funciones de la DIDECO son:

- a.- Asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del Desarrollo Comunitario.
- b.- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias.
- c.- Proponer y ejecutar, cuando corresponda medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con: Asistencia Social, Salud Pública, Protección del Medio Ambiente, Educación y Cultura, Deportes, Recreación, Capacitación, Promoción del Empleo y Turismo.

DIRECTOR DIDECO: SR. JAIME ARRIAGADA APABLAZA

La DIDECO, se encuentra compuesta por tres departamentos:

- I. DEPARTAMENTO SOCIAL.
- II. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO.
- III. DEPARTAMENTO COMUNICACIONAL

Estos departamentos a su vez se subdividen, en diferentes Oficinas que abordan temas de interés para la comunidad y que se encuentran coordinados a través de sus respectivos jefes.

#### **I. DEPARTAMENTO SOCIAL:**

Este departamento esta constituido por las siguientes Oficinas:

##### **A) Oficina Asistencial:**

Este departamento tiene como función asignar y distribuir los beneficios y subsidios sociales destinados a los sectores de escasos recursos a través de criterios y evaluaciones técnicamente fundadas (CAS II y otros). Su principal campo de acción lo constituye el trabajo de casos que desarrolla frente a un individuo y su grupo familiar cuando éstos se encuentran en estado de necesidad.

PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Luis Alejandro Céspedes Vergara, Asistente Social

**B) Oficina Estadística CAS II :**

Esta unidad es la encargada de identificar a los sectores económicamente más débiles y que podrían acceder a algún tipo de beneficios y subsidios entregados por el Estado.

PROFESIONAL ENCARGADO: Srta. Claudia Miranda Torres, Asistente Social

**II. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO:**

Este departamento esta constituido por las siguientes Oficinas:

**A) Oficina de Organizaciones Comunitarias:**

Este departamento, es el encargado de asesorar a las Juntas de vecinos, en las disposiciones legales vigentes, de realizar programas de capacitación para dirigentes vecinales, preocuparse de la promoción, organización y desarrollo de las organizaciones sociales.

PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Luis Alejandro Céspedes Vergara, Asistente social.

**B) Oficina de la Vivienda :**

Esta oficina se encarga de orientar e informar a la comunidad respecto de los distintos programas y alternativas que posee tanto SERVIU como la Municipalidad.

Gestiona la inscripción y postulación de las personas a las diferentes alternativas de Vivienda. Además, asesora grupalmente a los distintos comités existentes en la comuna.

PROFESIONAL ENCARGADO: SR. Jaime Arriagada Apablaza, Asistente Social

**C) Oficina de la Mujer :**

Su labor está dirigida a la gestión de diversas actividades de capacitación a las mujeres de la comuna de Puchuncaví, mediante la coordinación con PRODEMU y la ESCUELA DE LA MUJER. Además, es necesario señalar la existencia de un acta de compromiso entre la Municipalidad y el SERNAM, implementando una serie de programas de apoyo a las mujeres de la comuna.

PROFESIONAL ENCARGADO: Srta. Claudia Miranda Torres, Asistente Social

**D) Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL):**

Esta oficina no se encuentra operativa en estos momentos.

**E) Oficina Agrícola:**

Esta Oficina se aboca en forma particular al apoyo del área rural, con el objetivo de construir e idear propuestas destinadas a mejorar junto con la agricultura, las condiciones del medio ambiente, potenciando a la vez el desarrollo rural. Esto último se lleva a cabo a través de asesorías a las Organizaciones de Agricultores de la comuna.

Actualmente, esta oficina cuenta con un Programa de Desarrollo Agrícola Local (PRODESAL), gracias al financiamiento obtenido por el convenio entre la Municipalidad e INDAP. Y Además existe un convenio con ENAMI a través del Programa "Apoyo Agrícola", que aporta recursos para financiar sus actividades.

PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Héctor Muñoz, Ingeniero Agrónomo.

**F) Organismo Técnico Ejecutor (O.T.E.):**

Es un organismo dependiente de la DIDECO y tiene como objetivo formular, administrar, ejecutar y evaluar los programas y proyectos de las diferentes áreas que aborda esta Dirección. Cabe señalar que su financiamiento puede ser propio (Municipalidad) o externo, existiendo en este último caso vinculación con otras entidades como: INDAP, CONACE, SENCE, ENAMI, FOSIS, SERNAM, etc. En la actualidad este organismo no se encuentra operativo.

**II. DEPARTAMENTO COMUNICACIONAL:**

Este Departamento se encuentra encargado de las siguientes áreas:

**A) Centro Cultural:**

Se preocupa de la organización y promoción de todas las actividades artístico culturales que se realizan en la comuna.

PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Leonardo Farfán

**B) Oficina Municipal de Turismo:**

Es la encargada del fomento, promoción, y difusión de los atractivos turísticos con que cuenta la comuna, destacándose principalmente el sector costero. Esta labor es realizada en forma conjunta con el Servicio Nacional de Turismo de la V Región.

PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Carlos Manzo Vegas

**C) Oficina de Prensa:**

La Municipalidad desarrolla una política comunicacional que le permite informarse e informar a la comunidad y a los diversos estamentos, los antecedentes verídicos del que hacer comunal, y la promoción de actividades recreativas, tales como aniversarios comunales y días especiales.

La difusión del quehacer comunal se realiza diariamente a través de los diversos medios de comunicación de la región y del país, mediante:

- Despachos radiales, en directo desde Puchuncaví.
- Envío de comunicados de prensa a medios de comunicación escrita y radioemisoras.

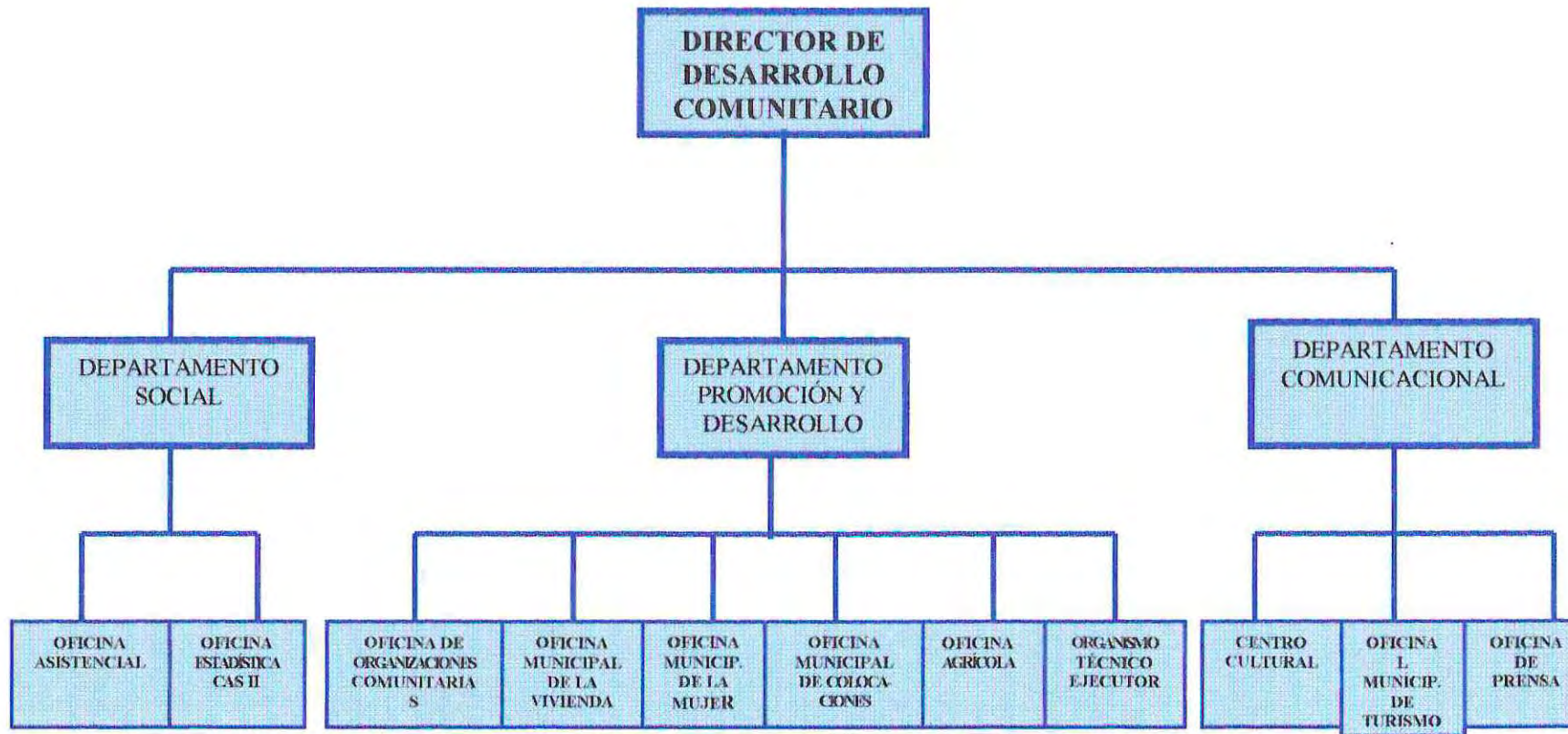
PROFESIONAL ENCARGADO: Sr. Carlos Manzo Vegas

**3.- CONCLUSIONES.**

En cuanto al marco institucional, puede decirse que, el municipio de la comuna de Puchuncaví, presenta una estructura organizacional, funcional respecto al cumplimiento de los imperativos que por ley le corresponden.

Esta estructura organizacional y el cumplimiento de las funciones de cada dirección, permiten una adecuada inserción del equipo seminarista, en la institución, facilitando con su ordenamiento la tarea de investigación que ha de realizarse en el capítulo que a continuación se presenta.

DIAGRAMA N°2 :  
ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO





Capítulo N°2  
**Capítulo N°2**  
**Investigación Diagnóstica**

## 1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA SOCIAL OBJETO DE ESTUDIO

De acuerdo a Allard y Fuentealba, para todo país, es de suma importancia poseer una estrategia de desarrollo que se caracterice por una distribución equitativa y no discriminatoria de los beneficios del crecimiento económico y un mayor acceso a los recursos productivos para las personas que viven en condiciones deprivadas<sup>2</sup>.

En este sentido, Mideplan informa que, la estrategia que Chile ha implementado desde comienzos de la década del 90 asume que, la superación de la pobreza y la equidad, no son un resultado directo del crecimiento económico, sino que deben ser abordados de manera simultánea y complementaria al crecimiento social.<sup>3</sup> Así mismo, Velasco y Escárate<sup>4</sup> afirman la responsabilidad del sector público, cualquiera sea su nivel en la implementación de políticas en áreas vitales para el desarrollo del país. La descentralización del Estado y la democratización de la sociedad, están vinculados directamente con el tema del territorio. Por lo que, a partir de ello, el desarrollo local se entiende desde una perspectiva social y política. Sin embargo, entender al desarrollo local solamente desde su vertiente social y política; especialmente en las localidades más pobres; no resuelve el problema de lo económico productivo. Ya que el sustento económico del desarrollo local, no solamente va dirigido a potenciar el desarrollo económico con equidad. Sin embargo lo anterior, está lejos de la realidad nacional. No tan sólo por la amplia brecha en la distribución de los ingresos, sino también porque se refleja territorial y localmente.

Lanzarotti, al hablar de desarrollo económico local, se centra principalmente en la preocupación de mejorar la calidad de vida de las personas, aunque el énfasis está puesto en lo económico. Por lo que entiende al Desarrollo económico local como: "La generación de mayor bienestar a través de la dinamización de la economía local. Lo que implica, necesariamente vincular las acciones y programas sociales con las de fomento productivo, puesto que se requiere actuar simultáneamente desde ambos ámbitos, para alcanzar los propósitos que se plantea. Por lo tanto, se trata de estrategias diferenciadas dependiendo de las características del territorio y su entorno espacial."<sup>5</sup>

Sin embargo, cabe destacar que el desarrollo económico local no representa la solución para todos los problemas de un territorio, pero es una herramienta que adecuadamente utilizada; con soporte técnico y el apoyo social adecuado; posee una enorme potencialidad para generar crecimiento económico y empleo en un territorio con el aprovechamiento eficiente de los recursos que posee.

La importancia asignada al desarrollo económico, dice relación con la incidencia en la estructura productiva y ocupacional, que, a su vez, incide positiva o negativamente sobre el

<sup>2</sup> Allard, Raúl y Fuentealba, Carlos, "Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social. Copenhague 1995", Tesis, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, Santiago de Chile, 1997, pp. 8

<sup>3</sup> Mideplan, "Balance de 6 años de las políticas sociales 1990-1996", Santiago de Chile, 1996, pp. 19.

<sup>4</sup> Velasco, Blanca y Escárate, Jossie, Documento "Articulación del desarrollo local", 1995

bienestar social. Ya que, el desarrollo local sólo cobra su real importancia al hacer participe a la comunidad de los beneficios económicos, sociales y culturales que puedan tener como efecto las iniciativas desarrolladas en este ámbito.

Desde esta perspectiva, la importancia de las Administraciones Locales en la ejecución de la estrategia de desarrollo que desea aplicar un país, debe utilizar nuevos elementos estratégicos que tienden a aprovechar los recursos endógenos del territorio y que descansa en una concepción más horizontal<sup>6</sup>.

Albuquerque<sup>7</sup> propone que los municipios superen su papel tradicional y en cambio, complementen dichas funciones con las de favorecer la creación de "entornos innovadores territoriales", a fin de contribuir al desarrollo de actividades productivas-dinámicas y la difusión de una cultura local de desarrollo. En este sentido, Lanzarotti reconoce que al municipio le compete un rol en el desarrollo económico local, lo que se traduce en tres dimensiones: el territorio, las personas y su propia institucionalidad.

La relevancia que, en el propósito de lograr un desarrollo económico adquieren las unidades productivas mencionadas, es fundamental desde el punto de vista de la generación de empleo, ya que, en los años noventa de acuerdo a la Casen<sup>8</sup>, los ocupados en establecimientos de menos de diez personas alcanzaban al 50.9 % del empleo nacional; alcanzando la pequeña producción el 33.7% del total del país. Estas cifras actualmente bordean el 80% de concentración del empleo nacional.

Por otra parte, para Alarcón y otras<sup>9</sup>, las microempresas ofrecen la posibilidad de un encadenamiento productivo con empresas de mayor y menor tamaño y con otros sectores de la actividad, lo que, sin duda ofrece una oportunidad real para potenciar su desarrollo productivo.

Por tanto, la importancia de las micros, pequeñas y medianas empresas radica según Albuquerque en que, "son cruciales para la difusión territorial del crecimiento económico, el empleo y amplias capas de la población"<sup>10</sup>.

En este contexto, la revitalización y fortalecimiento de estas unidades productivas, se hace fundamental como medio de potenciar las capacidades endógenas de la comuna y, así mismo, contribuir al bienestar de sus habitantes.

Así entonces, es necesario crear espacios donde se articule y se haga realidad, un sistema de apoyo integral a las pequeñas unidades productivas y microempresas, como medio real de avanzar hacia el desarrollo local, ya que, al fomentar su propio desarrollo

<sup>5</sup> Lanzarotti, Claudia, "Manual Gestión Municipal en Chile 2001", Art. de Desarrollo económico local. pp.159

<sup>6</sup> Albuquerque, Francisco. Documento "Metodologías para el desarrollo económico local", Julio 2000, pp. 10.

<sup>7</sup> Albuquerque, Francisco, *Op cit*, pp. 162

<sup>8</sup> CIDE, "Dimensión Educativa en Proyectos Sociales", Cuadernillo de trabajo, módulo I, Unidad II, pp. 10

<sup>9</sup> Alarcón, Débora y otras, "Articulación socio-productiva: Una estrategia de desarrollo local que contribuye al mejoramiento de las oportunidades laborales de los jóvenes de la comuna de Puchuncaví", Seminario de Título, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, 1998. pp. 37

<sup>10</sup> Albuquerque, Francisco, Documento "Fomento productivo municipal y gestión de desarrollo económico local", Julio 2000, pp. 4.

económico y al encadenarse éste con otras localidades que trabajen en la misma dirección, es posible generar un impacto positivo en el conjunto de la economía nacional. Lo anterior se relaciona directamente con la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de aquellos que dependen de éstas unidades productivas.

En la implementación de una estrategia de desarrollo es de suma importancia la participación de todos los agentes locales ya sean del sector público o privado. Si éstos agentes no son capaces de ejecutar ésta estrategia de desarrollo en el ámbito local y territorial los pequeños productores seguirán padeciendo de problemas en el financiamiento, tecnología, recursos humanos, de bienestar social, comercialización y diferenciación del producto.<sup>11</sup>

Los pequeños productores; de acuerdo a Alarcón y otras<sup>12</sup>, al no existir una estrategia de desarrollo económico local; continúan presentando dificultades en el ámbito de su bienestar debido a que no cuentan actualmente en su mayoría con previsión social; con salarios suficientes para satisfacer sus necesidades básicas. Además de la ausencia de capacitación, de condiciones óptimas de seguridad, entre otros. Lo que incide negativamente en su lento desarrollo al verse afectado por los bajos niveles de productividad.

En la comuna de Puchuncaví, se han establecido polos de desarrollo donde se encuentra la industria, el turismo y el sector portuario por un lado, y por otro, actividades económicas preponderantes para la comuna donde se destaca el sector pesquero artesanal, comercio, servicio y agrícola. Las mencionadas actividades sectoriales fueron seleccionadas por el gobierno local, no sólo por constituir éstas un alto potencial de desarrollo, sino también en razón de que son intensivas en mano de obra, realizadas mayoritariamente por cuenta propia y poseer una fuerte raigambre cultural, caracterizando tradicionalmente a la comuna.

Entre las actividades económicas especialmente aquellas de pequeña producción, se pueden observar que, algunas de éstas presentan diversos obstáculos que frenan su desarrollo productivo, laboral y por ende su desarrollo social. Estos obstáculos se manifiestan a través de diferentes áreas entre las que se destacan, las condiciones laborales, la utilización de tecnología, la capacitación laboral de los trabajadores, la infraestructura de apoyo, las condiciones medioambientales en que se desenvuelve el trabajo, las características culturales que presenta la actividad, el grado de desarrollo organizacional, las características que asume el proceso de comercialización, el acceso a la información, bienes y servicios; entre otras. Por tal motivo, se requiere estudiar e intervenir estas limitaciones a través de un programa de desarrollo que involucre no sólo el crecimiento económico de las actividades, sino también, contemple la territorialidad de ésta, es decir, su ubicación geográfica, su identificación cultural y las riquezas que se presenten en el ámbito

<sup>11</sup> Albuquerque, Francisco, "Metodología para el ...", Op cit, pp. 7.

<sup>12</sup> Alarcón, Débora y otras, Op cit, pp. 38.

local, además es imprescindible tomar en consideración la sustentabilidad de la actividad en el tiempo y las características que asumen los procesos productivos.

En los últimos cinco años la Municipalidad de Puchuncaví ha desarrollado actividades orientadas a los distintos sectores productivos, sin embargo los esfuerzos se han desarrollado en forma aislada no existiendo lineamientos claros con perspectiva de desarrollo comunal.

Por ello, es importante destacar la necesidad desde el gobierno local por impulsar el desarrollo socio-productivo de la comuna, actuando como agente articulador, tanto de las iniciativas locales, como sectoriales, que propendan al fomento de las actividades consideradas preponderantes para la comuna de Puchuncaví.

Por todo lo anterior, el problema social objeto de estudio, se denominará: ***“Insuficiente Desarrollo socio-productivo de la microempresa de la Comuna de Puchuncaví”***. Entendiendo por tal, a la baja capacidad productiva y los efectos que tiene esto en las condiciones de vida del microempresario y en su grupo familiar.

Por lo tanto, la pregunta inicial dice relación con conocer los aspectos fundamentales que comprende las unidades productivas y su inserción en el mercado.

## **2.- FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO**

En este punto, se darán a conocer las razones que, desde el punto de vista institucional, profesional y personal, avalan la realización de este estudio, fundamentando su priorización, interés e importancia que éste representa a nivel, no sólo comunal, sino nacional.

### **2.1.- Desde el punto de vista político institucional:**

El municipio posee la función de fomentar la participación comunitaria o de base, dentro de la gama de roles y funciones que esta entidad presenta. No obstante, a partir del año 1999 se inserta una nueva función clave para los nuevos desafíos de gestión: el fomento productivo. En esta perspectiva, la inserción de esta nueva función compartida se incorporan nuevos escenarios institucionales y por ende un desafío a la gestión modernizadora. Existe un consenso en determinar que los resultados de estas acciones son más fructíferos cuando existe una instancia municipal de carácter más formal que permita la participación de la comunidad y de los diferentes actores institucionales técnicos-profesionales.

En la Municipalidad de Puchuncaví, ha surgido la necesidad de intervenir, desde un prisma local como medio de establecer una mayor cantidad de estrategias coherentes y acordes

a la realidad de los sectores, surge el rol municipal frente al desarrollo de las comunidades locales, específicamente aquéllas con connotaciones productivas; puesto que cada una de las instancias reguladoras y planificadoras relacionadas con el sector establecen como fundamental el ejercicio de una coordinación y fomento desde la figura administrativa más cercana a la comunidad.

El propósito es consolidar institucionalmente un espacio en el ámbito comunal que permita gestionar, coordinar e intervenir en las distintas actividades socio-productiva-laborales locales, ofertando para ello una serie de servicios de fomento, asesoría, financiamiento, capacitación e información en materia de índole laboral y productiva, incorporando en esta iniciativa a los distintos organismos e instancias que promueven y apoyan el desarrollo de este tipo de acciones tanto a nivel privado como público.

## **2.2.- Desde la perspectiva profesional:**

Trabajo Social se ha involucrado desde sus orígenes en una multiplicidad de problemáticas y necesidades de las personas, a través de sus roles y funciones profesionales. Sin embargo, se puede afirmar que el bienestar social es el área específica de la profesión ya sea buscándolo como fin último, en forma directa o indirectamente como es el caso de lo anteriormente expuesto en el punto de la identificación del problema social objeto de estudio.

Los microempresarios, se ven estancados en su desarrollo social, por lo que para la profesión, es de real importancia, ya que al intervenir en lo relativo al desarrollo económico local, va en directa relación con la calidad de vida de los pequeños productores.

Se pone especial énfasis en la importancia de los aspectos sociales en el desarrollo, porque es precisamente, a través, de ellos que el Trabajo social puede contribuir a los programas de desarrollo económico. La profesión desempeña un importante papel en la creación de las condiciones necesarias para el desarrollo y en la solución de los problemas humanos que el mismo trae aparejados.

Dicho ámbito de intervención, representa un desafío para la profesión, debido a que ha sido necesaria la adquisición de nuevos conocimientos y trabajar en conjunto con diversas profesiones, que paulatinamente han reconocido el aporte que Trabajo Social puede brindar al desarrollo productivo de diversas actividades de carácter económico.

Por tanto, abordar profesionalmente la temática productiva, especialmente en aquellas actividades económicas de pequeña producción resulta relevante para el Trabajo Social, debido principalmente a que, es un área con poca exploración teórica y práctica, por ello, implica desarrollar y adquirir capacidades innovadoras que permitan conocer e intervenir adecuadamente en esta realidad social y laboral.

### 2.3.- Desde la perspectiva personal:

El equipo seminarista asume este trabajo como un desafío importante tanto en lo personal, como en la formación profesional, debido a que, no ha sido abordado por las experiencias de pre-grado de ninguno de sus integrantes. Además el abordaje de este tema resulta interesante, ya que, esta área ha sido asumida habitualmente por profesionales del sector productivo y económico, dejando sin mayor profundización los aspectos sociales, siendo éste un desafío para la capacidad creativa, que como profesionales se debe cultivar.

El desarrollo económico local, provoca en la población un mejoramiento de los niveles de vida de la población, lo cual tiene una incidencia directa, sobre su bienestar social. Este tema, por sobre todo, ha sido una inquietud permanente para el equipo seminarista, la que se ha profundizado y transformado en un desafío personal y profesional, que se traduce en la preocupación por satisfacer las necesidades de los grupos más vulnerables de la sociedad, contribuyendo así a alcanzar mayores niveles de justicia social para todos.

Es por ello que, internarse en el ámbito socio-productivo, abre la posibilidad de satisfacer la preocupación y vocación de los alumnos que, ha sido alimentada constantemente, a través, de la formación en distintas asignaturas. Lo anterior, no sólo por tener éste una incidencia directa en la generación de empleos productivos, sino principalmente por su implicancia en la elevación de la calidad de vida de la población, que depende de la actividad microempresarial. Conjuntamente el hecho de trabajar en una comuna que se presenta geográficamente como rural, ha sido un tema que desde los primeros años de la formación profesional ha inquietado a este equipo de trabajo y que luego, se ha ido profundizando al conocer las dificultades que, por tal motivo presentan para alcanzar un mayor estado de bienestar social.

Finalmente, el equipo seminarista, se hace eco de lo escrito por Izquierdo<sup>13</sup>, quién representa el pensar y sentir de los alumnos, en la siguiente frase: ***“No rendirse al desaliento, ni al fracaso. Mantener una actitud abierta y valiente ante la complejidad, serena ante las situaciones críticas y dialogante ante la intransigencia será una herramienta fundamental que deberemos tener incorporada en el quehacer cotidiano. Encontrar el atractivo ante lo improbable, y dejarse seducir por lo imposible para cambiarle su destino, forma parte de un elenco de actitudes positivas del Agente de Desarrollo Local que, en última instancia, trabaja en la restauración, el mantenimiento y la perpetuación del bienestar social en el mundo rural. Esta tarea no es una simple ocupación, ni tan siquiera una profesión, es una manera de vivir y, por tanto, requiere de nosotros mismos una enorme capacidad para combinar el tiempo de trabajo, de***

<sup>13</sup> Rodríguez Fermín, ed, “Manual de Desarrollo Local”, Art. “Los Agentes del Desarrollo Local: Entre la Ética de la Conservación y el Compromiso Social por el Desarrollo”, Izquierdo Jaime, Ediciones Trea, S.L., Gijón, Abril 1999, pp 492.

*ocio, de sentido crítico y de sentido del humor, de aprender a disfrutar de las tareas y de hacer sencillo, comprensible y ameno lo complejo”.*

### **3.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA.**

#### **3.1. Objetivo General:**

*“Elaborar un diagnóstico general de la situación socio-productiva del sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví”.*

#### **3.2. Objetivos Específicos Descriptivos:**

3.2.1 *“Realizar un catastro comunal de la microempresa, en cuanto a rubro de actividad, número de trabajadores y lugar dónde realizan su actividad”*

3.2.2 *“Identificar las características socio-demográficas de los microempresarios de la comuna, en cuanto a sexo, edad, nivel de escolaridad, previsión social, sistema de salud, vivienda, servicios básicos y línea de pobreza”*

3.2.3 *“Caracterizar los ámbitos laboral, organizacional y técnico-productivo del sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví”*

#### **3.3.- Objetivo Específico Explicativo:**

*“Identificar la relación existente entre el ámbito laboral, organizacional y técnico-productivo en las microempresas de la comuna de Puchuncaví”*

#### 4.- MARCO REFERENCIAL

En el punto que a continuación se desarrollará, se refiere al estado actual de la investigación en el tema, en donde se dan a conocer los distintos estudios desarrollados relativos al tema que nos convoca; luego se presentan los conceptos básicos que inician la investigación, conteniendo también un punto referido exclusivamente a la microempresa y el desarrollo local.

El marco referencial continúa su desarrollo con una caracterización general del sector microempresarial, para finalmente presentar el modelo teórico explicativo, que da cuenta de las causas, efectos y manifestaciones de la problemática abordada.

##### 4.1.- ESTADO ACTUAL DE LA INVESTIGACION EN EL TEMA

En los últimos años, en la comuna de Puchuncaví, se han realizado diversos estudios que dicen relación con el tema socio-productivo<sup>14</sup>. Sin embargo, éstos se caracterizan por su sectorialidad, no existiendo una articulación entre ellos que promuevan procesos de desarrollo económico local, en el ámbito comunal.

---

<sup>14</sup> Algunos estudios realizados en la comuna de Puchuncaví:

- Proyecto de Inducción Laboral en Convenio con Refinería de Cobre Enami-Ventanas, el cual posteriormente derivó en Cursos de Capacitación Sence Chile Joven, Modalidad Aprendizaje Alternado, en Los cuales el OTE fue la Municipalidad de Puchuncaví.
- Convenio vigente con la Universidad de Valparaíso para el desarrollo de estudios, intervenciones y sistematizaciones con carácter socio-productivo en los ámbitos del desarrollo rural-agrícola, microempresarial y pesquero artesanal.
- Convenio con la Enami para el desarrollo en una primera instancia de un estudio de la Potencialidad Agrícola de la Comuna de Puchuncaví, el cual derivó en la Oficina de Apoyo Agrícola, la cual cuenta actualmente con presencia y participación en la dirección de Desarrollo Comunitario al igual que el Convenio con el INDAP para el establecimiento de un Proyecto de Desarrollo Agrícola Local (PRODESAL) en la comuna, el cual se encuentra operativo actualmente y funciona mancomunadamente con la Oficina Agrícola.
- Establecimiento de la Comuna dentro de la modalidad IRAL del FOSIS, lo cual significa proyectar las actividades a un mediano plazo con la institución. Con FOSIS se ha participado en el fomento de las actividades socio-productivas locales a través de la ejecución de distintos proyectos ya ejecutados y por ejecutar.
- Coordinaciones entre todos los organismos mencionados para el desarrollo y financiamiento de diversos proyectos. Entre las coordinaciones cabe destacar la conformación de una mesa técnica permanente para la ejecución de proyectos Fosis, conformada por FOSIS, Municipalidad (Dideco, Dirección de obras, Secplan), INDAP (Prodesal) y ENAMI (Apoyo Agrícola).
- Presencia y participación en diversas iniciativas con los siguientes organismos: Fundación O.C.A.C., SERCOTEC, Instituto de Fomento Pesquero, Sernapesca, Obras Portuarias.
- Cooperación SENCE-GTZ- Municipalidad de Puchuncaví para la Reconversión Educacional de los Liceos de la Comuna, tomando como base un Estudio de Oportunidades Laborales.

Entre estos estudios, el más relacionado con el tema microempresarial, es el de la autora Débora Alarcón y otras<sup>15</sup>, en donde se entrega una identificación de las unidades productivas de la comuna, como también una identificación y priorización de necesidades de éstas, en donde el primer lugar lo ocupa la necesidad financiera, con la cual se identifica el 90.5% de la muestra estudiada; le sigue la carencia de herramientas de administración y/o gestión microempresarial alcanzando un 76.2% de la muestra aludida.

Sin embargo, hace falta una profundización acerca del tema y sobre las necesidades, causales y efectos de tipo social, derivadas tanto de las condiciones económicas como laborales de las microempresas y de sus trabajadores y grupos familiares.

Por otra parte, se han realizado estudios en el sector Agricultura<sup>16</sup> y en el Sector Pesca<sup>17</sup>, los cuales entregan datos importantes acerca de su desarrollo.

Uno de los últimos estudios realizados en la comuna en el tema del Desarrollo Productivo es el Diagnostico Productivo de la Comuna, realizado por FOSIS y SERCOTEC el año recién pasado, para orientar más eficientemente sus inversiones.<sup>18</sup>

## 4.2.- CONCEPTOS BÁSICOS.

Al comenzar una investigación, es una prioridad aunar criterios, respecto a lo que se entenderá por cada concepto abordado, a fin de no acotar sus variados significados al tema que nos convoca principalmente, como lo es la microempresa. Por lo anterior, se definirán las generalidades del tema, para luego profundizar en los conceptos de desarrollo económico local, desarrollo productivo local .

### 4.2.1. Generalidades.

De acuerdo al Cinterfor/OIT<sup>19</sup>, el actual sistema económico, por un lado es excluyente de regiones urbanas que no tienen acceso a las fuentes básicas de competitividad y productividad, de zonas rurales que no cuentan con infraestructura adecuada y sin una

<sup>15</sup> Alarcón Débora y otras, "Articulación socio-productiva: una estrategia de desarrollo local que contribuye al mejoramiento de las oportunidades laborales de los jóvenes de la comuna de Puchuncaví", Seminario de título, Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso 1998, pp 115.

<sup>16</sup> Albornoz, Nardy y otras, "Pobreza Rural: Implementación de un programa de Desarrollo Socio-Agrícola en localidades rurales de la comuna de Puchuncaví", Seminario de título, Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso 1997.

<sup>17</sup> Arévalo, Astrid y otras, "Servicio Social: Un estudio en el área socio-productiva y propuesta de desarrollo del sector pesquero artesanal de la comuna de Puchuncaví, V Región.", Seminario de título, Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso 1999.

<sup>18</sup> FOSIS-SERCOTEC, "Diagnostico productivo de las comunas de la Quinta Región para la orientación de la inversión FOSIS- SERCOTEC, en el ámbito productivo", año 2000.

<sup>19</sup> [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)

buena conexión con los centros urbanos, como así mismo, de aquellas personas que no cuentan con la educación y niveles de capacitación necesarias para vincularse a los procesos de la economía informacional.

Sin embargo, por otra parte con la nueva división del trabajo crea oportunidades para aquellos que excluye, quienes antes no tenían oportunidad por los rígidos esquemas productivos del pasado.

La conceptualización convencional de Desarrollo, tras la Segunda Guerra Mundial redujo este concepto al de crecimiento económico, el cual dependió principalmente de la concentración de inversiones y recursos en la recuperación de los países centrales.

En este planteamiento tradicional no se consideran por consiguiente los factores sociales, culturales, históricos o ambientales de los diferentes territorios, visualizándose los mismos como simples espacios geográficos homogéneos. Tampoco se considera, de este modo, la capacidad de innovación tecnológica tradicional, ni los aspectos cualitativos de los mercados de trabajos locales, todo lo cual equivale a una clara subutilización de los recursos endógenos.

#### 4.2.2. Desarrollo Económico Local.

En la búsqueda de nuevas alternativas, se ha ido produciendo un cambio de actitud y de visión del desarrollo, cobrando mayor importancia, los aspectos territoriales, la forma de gestión empresarial y tecnologías concretas. En esta perspectiva comenzó a adquirir mayor importancia, el análisis de las capacidades endógenas de cada territorio incluyendo no sólo los factores económicos o la dotación de recursos, sino también los factores no económicos: sociales, culturales, históricos, etc., los cuales son decisivos en todo proceso integral de desarrollo local.

El Desarrollo Local asociado actualmente a una perspectiva social y política, no resuelve el tema de lo económico-productivo. Es por ello, que el presente estudio alude a definiciones de Desarrollo Económico Local (D.E.L.), ya que, sólo a través de este puede explicarse y sustentarse todo proceso de desarrollo.

En la literatura, se encuentran diversas definiciones de D.E.L.<sup>20</sup>, sin embargo, se presentan a continuación las más atingentes, de acuerdo, al presente estudio.

Albuquerque<sup>21</sup> lo define como: *“Un proceso de transformación de la economía y la sociedad locales, orientado a superar las dificultades y retos existentes, que busca superar las condiciones de vida de su población, mediante una actuación decidida y concertada entre los diferentes agentes socioeconómicos locales (públicos y privados), para el*

<sup>20</sup> Ver entre otros a Lanzarotti Claudia, “Manual gestión Municipal en Chile 2001”, art. “Desarrollo económico local”, pp.160.

<sup>21</sup> Albuquerque, Francisco, “Metodología para el...”, Op cit, pp. 10

*aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos endógenos existentes, mediante el fomento de las capacidades de emprendimiento empresarial locales y la creación de un entorno innovador en el territorio”.*

De acuerdo, al autor esto implicaría en la práctica “la creación de una institucionalidad para el fomento económico territorial; diversificación de actividades productivas y mejora de la eficiencia productiva y competitividad de las actividades y empresas existentes; mejora de la cualificación del recurso humano y del mercado del trabajo local; promoción de nuevos emprendimientos empresariales; y mejor conocimiento del medio ambiente y recursos naturales locales”.

Por otra parte, en el Seminario Internacional de D.E.L., se entiende por tal, a la *“capacidad que tienen los territorios de estimular el crecimiento económico, crear empleos, mejorar el ingreso y, fundamentalmente, la calidad de vida de los ciudadanos que allí habitan”*<sup>22</sup>.

Por tanto, cuando se habla de D.E.L., se alude al cómo pueden superar su calidad y bienestar social los habitantes de un territorio particular. Lo anterior de acuerdo a Arocena,<sup>23</sup> se potencia desde dos niveles a saber:

- a) Nivel Socioeconómico, en el cual se potencia lo local cuando la producción de la riqueza generada en un territorio, es objeto de negociaciones, en las cuales los actores locales ejercen un control decisivo en aspectos técnicos productivos, como en los referidos a la comercialización.
- b) Nivel Cultural, el cual se expresa, a través de la identidad colectiva, cuya máxima expresión se refiere a la capacidad de individuos y grupos para generar proyectos comunes.

Sin embargo, otros autores como Astrid Arévalo y otras<sup>24</sup>, proponen un tercer nivel:

- c) Nivel Territorial, el cual se transforma en un elemento básico de identidad comunitaria, expresándose en una identidad territorial.

#### **4.2.3. Desarrollo Productivo Local.**

Existe un concepto estrechamente ligado y sin el cual, el D.E.L. no podría comprenderse, éste es el Desarrollo Productivo Local, por el cual se entiende “al aumento de capacidades, práctica y resultados productivos en un espacio local determinado”. Según Raúl González<sup>25</sup>, el desarrollo productivo local es más acotado que lo contenido en la

<sup>22</sup> Ídem, pp 7

<sup>23</sup> Arocena José, “El Desarrollo Local: una desafío contemporáneo”, art. “Una aproximación a la noción del desarrollo local”, Centro Latinoamericano de Economía Humana, 1995, pp 20.

<sup>24</sup> Arévalo Astrid y otras, Op cit, pp 16.

<sup>25</sup> CIDE, “Dimensión Educativa en Proyectos Sociales”, cuadernillo de trabajo, Módulo I, unidad II, art. “Desarrollo Productivo Local y pequeña producción”, González, Raúl, pp 19

preocupación por el desarrollo económico local. Sin embargo, en ambos deben ser considerados otros aspectos, como la calidad del consumo o los sistemas de distribución, que también van a ser determinantes en las condiciones de vida de los habitantes locales. Pese a ello, junto con el carácter acotado de la preocupación por el desarrollo productivo, es necesario considerar que las dinámicas productivas, no pueden ser plenamente explicadas sino en referencia a condiciones de otro orden que las afectan positiva o negativamente, las cuales pueden tener un enlace institucional que las fomente con apoyo del aparato educacional o factores culturales que son determinantes para entenderlas o provocar procesos de cambio, en caso de querer que suceda.

De acuerdo al autor, los aspectos productivos, se hacen parte de proposiciones más amplias que conducen a un estilo de desarrollo y de sociedad, en los que los espacios locales se ven fortalecidos en múltiples dimensiones. Por lo anterior, se entiende a un proceso de acumulación de capacidades, competencias y recursos locales que permitan mayores dosis de protagonismo y significado social de los niveles o escalas locales<sup>26</sup>.

Surgen así, las políticas orientadas a la integración de las economías a pequeña escala, como medio para combatir la pobreza estructural y contribuir al desarrollo de las microempresas populares, ya que, el desarrollo de la estructura productiva y ocupacional incide en la distribución del ingreso, la pobreza y la desigualdad, debido a que éstos se asocian al empleo productivo.<sup>27</sup>

En este sentido, es importante referirse al concepto de fomento productivo, el cual se basa en:

- a) "Inversión en capital humano, se propone a la calificación de mano de obra como uno de los componentes centrales del mejoramiento continuo de los procesos y productos.
- b) Junto a esto y vinculado a la característica del sector, que dice relación con el escaso acceso a las instancias financieras formales, se propone facilitar la inserción en programas que promuevan créditos especiales para el sector.
- c) Incorporación de nuevas tecnologías, por medio de un proceso de asistencia técnica sistemática
- d) Ampliar el mercado, por medio de estrategias de comercialización acordes a las características de la pequeña producción.
- e) Vincular sector con empresas modernas, a través de un sistema integrado de producción"<sup>28</sup>

---

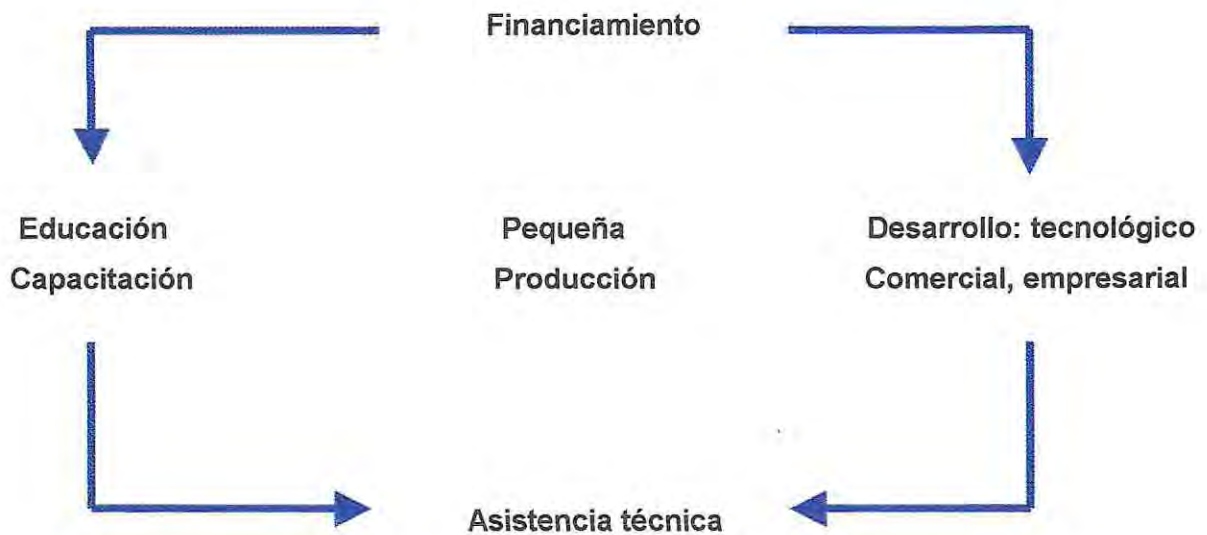
<sup>26</sup> Idem, pp. 29.

<sup>27</sup> Ruiz Tagle Jaime, citado en Arévalo Astrid y otras, " Servicio Social: un estudio en el área..." , Op cit, pp 21

<sup>28</sup> Arévalo Astrid y otras, Op cit , pp 23

A continuación se presenta un diagrama, que sintetiza el concepto de fomento Productivo<sup>29</sup>:

**DIAGRAMA N°3**  
**MODELO DE INTERVENCIÓN PARA LA PEQUEÑA PRODUCCIÓN**



#### A) Municipio y Fomento Productivo Local.

La importancia de las administraciones locales, en el fomento productivo, está dada por la implementación de una política de desarrollo económico territorial, que incorpora nuevos planteamientos estratégicos basados en el mejor aprovechamiento de los recursos endógenos de los diferentes territorios y que descansa en una concepción más horizontal, cuyos objetivos traten de asegurar la innovación, la calidad y la flexibilidad requeridos en las actividades productivas territoriales, tratando de utilizar los recursos internos y externos, a fin, de constituir la institucionalidad para el desarrollo económico local. En esta nueva estrategia de desarrollo local, los agentes principales para su implementación, ya no son únicamente la administración central del Estado y las grandes empresas, sino que, los diversos niveles territoriales de la administración pública, las organizaciones intermedias de Desarrollo Local, las MYPES, y el conjunto de la población organizada localmente.

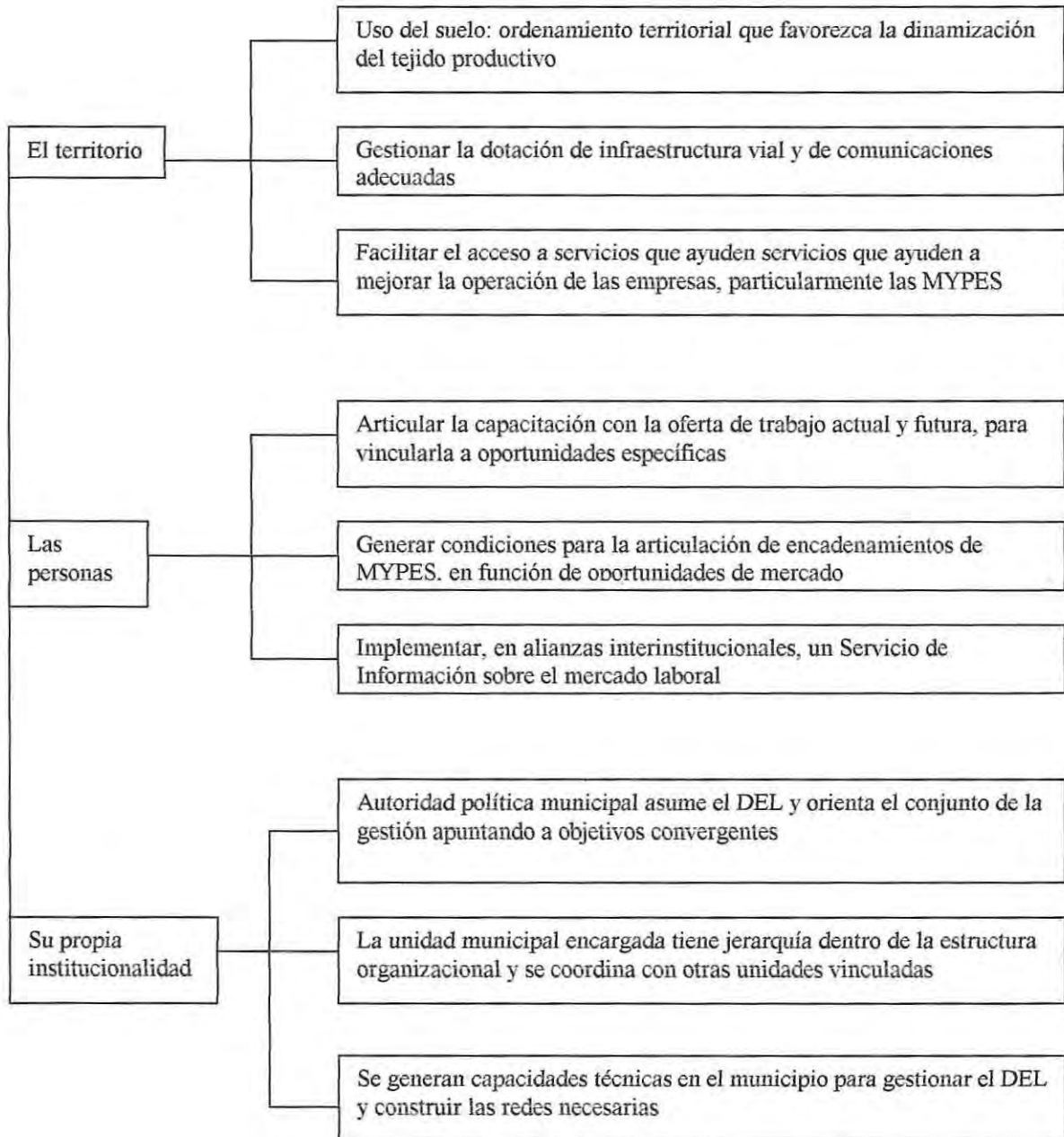
En este contexto, nuestro país, en 1999 se modifica la Ley Orgánica Municipal, estableciéndose en su artículo 4º, que ésta podrá desarrollar directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con el fomento productivo en su territorio constituyendo para ello Oficinas de Desarrollo Productivo.

<sup>29</sup> Ídem.

Así entonces, se amplían las oportunidades generadas por el municipio para la comuna, lo que ha de traducirse en acciones que beneficien al conjunto más amplio de habitantes.

Dentro de esta nueva facultad del municipio, su rol se entiende en tres dimensiones principales a saber: el territorio, las personas y su propia institucionalidad.

**DIAGRAMA N°4:  
ROL DEL MUNICIPIO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL.**



La acción municipal en el desarrollo de labores relativas al fomento productivo local, es aún muy primario, por lo que se deben buscar nuevos marcos orientadores más claros y reflexionadores en cuanto al tema del fomento productivo microempresarial a nivel local. Para lo cual se hace necesario proponer y orientar a la política municipal de fomento microempresarial en los siguientes aspectos:<sup>30</sup>

- a) Entender el fomento productivo como componente central de la lógica del municipio: esto conduce a que el municipio desarrolle una aproximación y orientación hacia la comuna, en función de potenciar el conjunto de recursos, sectores y actores productivos que posee, con el fin de entregar orientaciones estratégicas para el fomento productivo. Esta orientación debe dinamizar al municipio hacia el interior y exterior de la comuna, utilizando su potencialidad de atraer y orientar esfuerzos públicos y privados exteriores a la comuna, para generar incentivos y orientaciones a las inversiones locales.
- b) Asumir las potencialidades locales: el fomento productivo local debe poseer una consideración real de las características precisas de cada comuna. El territorio, en este sentido, es más un espacio físico en donde una población definida desenvuelve sus actividades sociales, también es un terreno que identifica situaciones y actores diversos. Ello lleva a la necesidad de reconocer que la base económica comunal y la realidad microempresarial pueden diferir según distintos tipos de iniciativas y especificidades de rubros, tradición productiva, niveles educacionales, precariedades más acentuadas, entre otros aspectos.
- c) Fomentar la microempresa como parte del fomento comunal: la política hacia la microempresa no debiera constituir un comportamiento estanco, respecto de otras con impacto económico local, sino que debe estar inserta en un programa de desarrollo productivo comunal que fomente la articulación, tanto horizontal y vertical de estos actores.
- d) Orientar el fomento productivo local vinculado a los procesos económicos supralocales: una perspectiva de desarrollo productivo local no debe ser entendida como autorreferente, es decir, que se entienda la economía local como un sistema cerrado, sino que contextualizar la a la realidad regional y nacional.
- e) Armonizar las políticas de apoyo a la producción y la generación y ampliación de mercados: al respecto es importante considerar las condiciones que afectan la oferta y la demanda; en este sentido la materialización del apoyo a la microempresa se dirige a programas concretos que potencien cualitativamente y cuantitativamente su capacidad de oferta y disminuyan las carencias del sector.

---

<sup>30</sup> Aranda Pamela y otra, "Microempresa y fomento productivo: un aporte al desarrollo económico local, desde una perspectiva de Servicio Social", Seminario de título, Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso 1999, pp 23.

- f) Incorporar el fomento productivo en un concepto de mejoramiento en la calidad de vida y cuidado del medio ambiente: lo anterior se relaciona con el fomento de iniciativas de fomento productivas-ecológicas y mejoramiento del hábitat local. Lo anterior dice relación a la armonía que debe existir entre la producción local y la calidad de vida del entorno.
- g) Ampliar la participación de la base social productiva en la actividad de fomento: en este sentido el municipio se erige como la institución idónea para la confluencia de actores económicos y sociales en el fomento productivo local. Ello fomentaría la identidad comunal necesaria para el desarrollo, en la cual los distintos actores locales representen los intereses de la comuna y puedan asociarse localmente para negociar efectivamente con su entorno. Es en esta dirección en que el municipio debe impulsar y facilitar la asociatividad entre los micro-empresarios lo que garantiza mejores posibilidades de acceso a las instituciones de apoyo.

Las acciones públicas de apoyo a la microempresa surgen como reacción ante los problemas que éstas generaban en las comunas y que se traducían en reclamos y demandas por parte de otros segmentos de la población. Tal es el caso de la instalación de ferias comunales, mediante las cuales el municipio pretende acoger a microempresas de bienes, comerciantes ambulantes y artesanos, que en sus actividades copaban parte de la red vial o generaban molestias en la población en que estaban insertas.

En otras situaciones, los programas municipales se derivan de impulsos más internos. Tal es el caso de aquellos que surgen a partir de la realización de Diagnósticos Economicos-Sociales que destacan al sector de la pequeña producción como principal fuente de empleo y en parte importante de empleo precario o de baja productividad. En la voluntad de intervenir sobre esta realidad, es posible apreciar que equipos municipales del área social pertenecientes a la DIDECO, han ido transitando de lógicas de acciones asistenciales a otras de carácter más promocional. Esto, incorporando en sus actividades, programas de capacitación, cursos de capacitación técnica y de creación de microempresas<sup>31</sup>.

Cuando el Fomento Productivo surge como una parte importante del proyecto municipal de desarrollo comunal, se trata de casos, en que equipos humanos que componen un nuevo municipio o que se integran a sus esferas directivas, incorporan una experiencia política y profesional que concibe al municipio como un "agente del desarrollo económico local" y que destacan para tal efecto el fortalecimiento de la base productiva comunal. En este marco se debe poner gran acento en la microempresa, a partir de reconocerla como una parte esencial de la base económica e incluso de la identidad.

Dabas y Najmanovich<sup>32</sup> afirman que, el rol del municipio es ser sujeto dinamizador de cambios, promotor de emprendimientos y estimulador de la participación de la empresa privada. En este sentido, la Comuna debe acompañar de manera transitoria la actividad

<sup>31</sup> Ídem, pp 19

<sup>32</sup> Dabas, Elina y Najmanovich, Denise, "Redes: El lenguaje de los vínculos", art. "El rol de los municipios. Asistencialismo o generación de oportunidades", Jorge Bergás, Paidós, Buenos Aires, 1995, pp. 211.

productiva para proteger el crecimiento, y como garantía de la real transformación. Por lo tanto es conveniente ahondar en el concepto de acompañamiento transitorio del municipio en relación con la tarea de combatir el desempleo y dinamizar la actividad productiva.

#### 4.3.- LA MICROEMPRESA Y EL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL.

Respecto a la microempresa y el desarrollo económico local, abundan muchos términos y concepciones que son necesarios conocer y acotar, para una mejor comprensión. Es por lo anterior que se desarrollan generalidades en torno a la microempresa, para luego seguir con su conceptualización.

##### 4.3.1. Generalidades

Muchos de los microempresarios no lo son por la opción de crear una empresa, sino por una realidad que los obliga a inventar algo para enfrentar una situación social y laboral crítica. Es la respuesta a la no existencia de otras oportunidades laborales y en que la microempresa aparece como la única salida; no es una alternativa deseada sino una necesidad.<sup>33</sup>

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

Estos tipos de empresas son problemáticas y difíciles de sostener, según Patricio Jiménez,<sup>34</sup> sobre todo, por lo que parece ser una crónica falta de recursos financieros, normalmente fruto de una mala planificación por un lado y del problema del crecimiento por otro. Además, de no tener acceso a una tecnología de avanzada que le permita producir con costos competitivos.

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

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

---

<sup>33</sup> González Raúl, ed, "Micro empresa y Asociatividad", art. "Las relaciones laborales al interior de las microempresas", Valparaíso, Octubre 1997, pp 63

<sup>34</sup> Jiménez, Patricio, "La empresa Familiar", editorial Conosur, Chile, 1997, pp 50.

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

En torno a discusiones de programa de fomento o de apoyo a la microempresa, Libero Van Hemelryck, distingue tres enfoques:<sup>35</sup>

- a) Un enfoque que prevalece en los sectores neoliberales, se refiere a la necesidad de disminuir los reglamentos y la intervención gubernamental y facilitar el acceso al crédito y a los mercados evitando otorgar subsidios especiales.
- b) Un segundo enfoque, generalmente muy cercano al primero en sus planteamientos generales, considera que se pueden instrumentalizar programas funcionales específicos de apoyo, básicamente la apertura de líneas especiales de crédito a tasas de mercado pero con fácil acceso para la microempresa, complementada con servicios de asesoría para la presentación de los proyectos y/o la creación de fondos de aval y garantía.
- c) El tercer enfoque, cree necesario implementar programas más integrales de fomento, sea globales o sectoriales. Estos programas se componen de varias líneas de apoyo: información sobre mercados y tecnologías, planes de apoyo en comercialización, apoyo a la formación de asociaciones de empresas, capacitación, asesoría técnica y legal, líneas diferenciadas de crédito a veces subsidiado, ventajas tributarias y a veces, la creación de una legislación específica y la implementación de departamentos ministeriales o instituciones gubernamentales especializadas, etc.

#### 4.3.2. Conceptualizaciones de Microempresa.

La microempresa es un segmento, que ha sido conceptualizado de diversas maneras, sin embargo, se le reconoce elementos comunes:

- Números de trabajadores
- Ventas anuales
- Montos del capital

Las definiciones varían según el país y su realidad económica. Sin embargo, la mayoría de los estudios empíricos opta por el criterio del número de trabajadores.

Según Oscar Mac-Clure<sup>36</sup>, considera como microempresa a las unidades de hasta nueve trabajadores ocupados en la industria manufacturera y en la construcción, restringiendo la definición hasta unidades con cinco ocupados en las demás ramas de actividad.

Para el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, define las microempresas como "todas aquellas unidades productivas, de bienes y servicios en que laboren menos de

<sup>35</sup> Rodríguez Alfredo, ed, "Proposiciones 23", art. "La pequeña empresa más allá de las políticas de compensación social del modelo neocapitalista. El caso de Chile", Van Hemelryck Libero, editorial Sur, 1993, pp 97.

nueve trabajadores, cuyos dueños y participantes tienen bajos ingresos (200 unidades de fomento como máximo), se desenvuelven con escasez de capital (500 unidades de fomento como máximo de activo fijo), con tecnologías intensivas en mano de obra y con nulo acceso al sistema financiero”<sup>37</sup>.

El Ministerio de Planificación y Cooperación MIDEPLAN, define según CASEN 1998 como microempresa “a todas aquellas unidades económicas unipersonales (trabajadores por cuenta propia) y multipersonales de hasta nueve trabajadores incluido el dueño (empleados o patrón). Se excluye según nivel educacional a quienes tienen miembros del clero y asimilados, autores, escultores, músicos, artistas y trabajadores asimilados, atletas, deportistas y trabajadores asimilados al servicio doméstico. Se incluyen los ocupados anteriormente indicados en unidades de hasta nueve personas en el sector de industria manufacturera y en construcción y los ocupados en establecimientos de hasta cinco personas en comercio, servicios, transporte y almacenamiento. Se excluyen las ramas de agricultura, pesca y minería.

La definición gubernamental es precisada agregando las siguientes condiciones: promedio de ventas brutas por mes, el cual debe ser inferior a 200 unidades de fomento; bienes capital inferior a 504 unidades de fomento. La dirección-administración del negocio-actividad debe ser realizada por el mismo empresario.

El FOSIS, desde un punto de vista cualitativo y para efectos del diseño de proyectos, clasifica las microempresas en las siguientes categorías:

- a) *De subsistencia*: siendo aquellas unidades productivas que no poseen capacidad de ahorro, ingresos precarios y que incluso pueden encontrarse en proceso de descapitalización.
- b) *Sustentables*: aquellas unidades productivas con capacidad de ahorro limitado y con escasas posibilidades de innovación y/o ampliación de su capacidad instalada.
- c) *Con potencial de desarrollo*: aquellas unidades productivas con capacidad de ahorro pero con dificultades para acceder al sistema financiero.

Ante la diversidad de definiciones de microempresa, se hace necesario construir un concepto que a juicio de los autores, involucre aspectos en relación al número de trabajadores como el monto del capital. Por lo que se entenderá como microempresa a “todas aquellas unidades productivas que realicen actividades en las áreas de pequeña agricultura campesina, pesca artesanal, comercio y servicios”<sup>38</sup>; unipersonales (trabajadores

---

<sup>36</sup> CIDE, “Dimensión educativa en proyectos sociales”, Cuadernillo de trabajo, módulo I, unidad II, art. “Los pequeños productores en la economía”, Oscar Mac-Clure, pp 7.

<sup>37</sup> Aranda Pamela y otra, *Op cit*, pp 17

<sup>38</sup> **Comercio**: Actividad económica referida a comercio minorista, almacenes, supermercado, carnicerías, fruterías, botillerías, restaurante, bares, cafés, discoteques, hoteles, casa de huéspedes, cabañas, entre otras similares.(FOSIS-SERCOTEC)

**Servicios**: Actividades económicas referidas a servicios de diversión, esparcimiento y servicios culturales, como salón de pool, club de videos, juegos electrónicos, fotografías. Además a servicios personales y del hogar, como reparación de automóviles, motocicletas y electrodomésticos, salones de belleza y peluquerías, lavanderías, tintorerías.(FOSIS-SERCOTEC)

*por cuenta propia) o multipersonales de hasta nueve trabajadores incluido el dueño. Que utilicen tecnología simple y cuenten con escaso capital (menos de 500 UF.)”.*

#### 4.4.- CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL

La caracterización general del sector microempresarial, incluye dos puntos a desarrollar y que se refieren a la caracterización misma de la microempresa y a la caracterización socio-demográfica del microempresario, como a continuación se presentan.

##### 4.4.1. Caracterización de las Microempresas

La caracterización de la microempresa, se refiere al lugar donde realizan su actividad, dando cuenta de la realidad de América Latina y nuestro país, respecto a este tema.

##### A. Lugar donde realizan su actividad

La llamada "urbanización Salvaje",<sup>39</sup> expansión de sectores populares en los medios urbanos, en América Latina, se asocia estrictamente al problema del sitio y la vivienda para alojar. Sin embargo, hoy en día existe más conciencia que también esa localización de sectores marginales en las ciudades, significó la conquista o la constitución de un espacio para la actividad económica.

Esto significó, entre otros efectos que se creara una ciudad popular muy específica, con un estilo arquitectónico muy específico. Desde el punto de vista urbano una gran convivencia de las actividades residencial y económica. Desde el punto de vista arquitectónico en una misma residencia la combinación de las actividades residenciales con las actividades económicas.

En Chile el 20% de la fuerza de trabajo realiza su trabajo ligado a su vivienda o dentro de su vivienda. Si ese 20% sólo se considera en relación al universo de la pequeña producción popular aumenta un 40% y si se liga a los trabajadores por cuenta propia aumenta un 60%. Se esta hablando por tanto de un fenómeno por tanto no marginal.

---

**Pesca Artesanal:** Actividad económica de pequeña producción, en donde se tomará al patrón de una embarcación, este es el responsable ante la Autoridad Marítima de la embarcación, además dirige la faena de pesca y distribuye las ganancias en partes. (Arévalo y otras)

**Pequeña Agricultura:** Actividad económica del sector primario. En este sector se refiere al pequeño Agricultor, que es aquel minifundista que trabajan en la Agricultura por cuenta propia y disponen de una superficie menor a 3 hectáreas de riego básico. (Nardy Albornoz y otras)

<sup>39</sup> Vildoso, Abelardo, Com., "Microempresas y sectores populares en América Latina", Taller Permanente, Lima, Julio, 1995, pp. 101.

Esto plantea dos grandes cuestiones<sup>40</sup>:

- a) La primera es que cualquier expansión imaginada de la pequeña producción popular plantea la pregunta sobre si los espacios hoy día disponibles, son espacios que pueden acoger esa expansión.
- b) La segunda es que, es en la normatividad urbana donde se pueden concentrar los mayores problemas de formalización. Esa normatividad está organizada según los criterios de zonificación de la ciudad moderna que desconoce esta realidad de cómo se fue generando una parte sustantiva de las ciudades.

#### 4.4.2. Caracterización socio-demográfica del Microempresario

La caracterización socio-demográfica, aborda la dimensión demográfica, referida a género y tramo de edad; y en su dimensión social se aborda la educación, previsión social, sistema de salud, vivienda y servicios básicos.

##### A. Educación

“Una dimensión central de la segmentación del mercado laboral son las diferencias en los niveles de educación. Sin embargo, el valor de la educación va mucho más allá de proporcionar acceso al empleo e involucra dimensiones tales como el pleno desarrollo de las personas y la democratización de la sociedad. En este sentido, la educación compone objetivos de largo plazo en distintos planos de la vida humana, que incluyen “despertares”, y no sólo resultados referidos a rendimientos escolares. Existen parámetros educativos que no pueden ser reducidos a niveles de productividad”.<sup>41</sup>

De acuerdo a las encuestas realizadas a nivel nacional, da como resultado que el analfabetismo es marginal en Chile y la gran mayoría de la población cuenta al menos con educación básica; las diferencias de escolaridad son significativas entre los sectores urbanos y rurales, y se presentan en mayor grado que las diferencias por género; la educación básica se encuentra “devaluada” respecto de contribuir a una mejor inserción laboral; un proceso similar, aunque en menor grado, afecta a la educación secundaria. Recién la educación secundaria completa modifica significativamente la calidad de la inserción laboral. La educación superior sigue siendo privilegio de una elite y al mismo tiempo su aprobación constituye una condición necesaria pero no suficiente para acceder a puestos de trabajo de alta calificación.

---

<sup>40</sup> Ídem.

<sup>41</sup> O.I.T., “Chile: Crecimiento, empleo y el desafío de la justicia social”, 1998, pp 169.

## B. Previsión Social

El nuevo régimen previsional chileno (D.L N° 3.500), tiene por objetivo fundamental, asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral.

El sistema, se basa en la capitalización individual, en donde los trabajadores realizan aportes definidos por ley, los cuales son acreditados en cuentas individuales a nombre del trabajador, en Administradoras de Fondos de Pensiones o AFP.

El sistema previsional, tiene carácter obligatorio para los trabajadores dependientes y voluntario para los independientes. De esta forma se minimiza la probabilidad de que el trabajador, preocupado por su consumo presente, no considere adecuadamente su consumo futuro (en la vejez), con las consecuentes repercusiones socioeconómicas para su vida futura.<sup>42</sup>

Lo anterior, pese a sus buenas intenciones, no considera la cobertura obligatoria para los trabajadores por cuenta propia, quienes al no estar obligados a cotizar en el sistema previsional, simplemente no lo hacen (en su mayoría), y que, no existiría la conciencia del ahorro previsional, como una inversión a futuro.

## C. Sistema de Salud

Los trabajadores afiliados a cualquier sistema previsional en calidad de trabajador dependiente o independiente, del sector público o privado, cotizante voluntario o beneficiario de pensión, tienen derecho a cobertura en el régimen de salud.

Con el aporte obligatorio del 7% de los ingresos, las empresas pueden optar entre un plan de salud ofrecido por una ISAPRE o la atención del Ministerio de Salud financiada por FONASA. Las empresas pueden aportar otro 2% deducible de impuestos. Además, en todo los casos, el afiliado tiene que hacerse cargo de parte del costo de las prestaciones. El mayor porcentaje de los trabajadores están afiliados al sistema de salud público.

## D. Vivienda<sup>43</sup>

Para los efectos del presente estudio se entenderá por vivienda a todo edificio construido, convertido o dispuesto para el alojamiento permanente o temporal de personas y cualquier clase de albergue, fijo o móvil, ocupado como lugar de residencia habitual.

La vivienda puede clasificarse en:

- Casa: es toda construcción permanente, con entrada directa desde la calle, jardín o terreno (chalet, casa pareada, casa de cité, etc.)
- Departamento: es la vivienda ubicada en un edificio, con una entrada independiente desde un pasillo, escala u otro espacio común.

<sup>42</sup> O.I.T., “Política Laboral en el Chile Democrático, Avances y Desafíos en los Noventa”, art. “Sistema de Fondos de Pensiones”, René Cortazar, Ed. Dolmen, Santiago Chile 1993, pp 133

<sup>43</sup> Apunte Cátedra : Servicio Social en el Sector Vivienda, 1997.

- Mediagua: es una construcción de material ligero (de madera) de carácter semi-permanente. Normalmente está compuesta por una o dos piezas, generalmente con piso de madera o tierra. El techo puede tener más de una caída y los servicios higiénicos, generalmente están ubicados al exterior de la vivienda.
- Ruca o choza: es una construcción típicamente rural de material ligero (barro empajado, totora, quincha, etc.) separada e independiente.

Con respecto a la calidad del ocupante, se divide en:

- Propietario: la vivienda propia se clasifica en pagada totalmente, pagada a plazo o asignada
- Arrendatario: aquellos moradores que tienen la calidad de arrendatarios y pagan una renta mensual
- Usufructuarios: aquellos que ocupan una vivienda que les ha sido asignada por las funciones o labores que realizan o por algún miembro de la familia o amigo.
- Allegado: aquellos que ocupan una vivienda, en donde existen dos o más hogares al interior de una vivienda.

#### **E. Servicios básicos<sup>44</sup>**

Por servicios básicos se entenderá a la luz, agua y alcantarillado.

- Luz: origen y disponibilidad de alumbrado eléctrico de red pública, generador u otro.
- Agua: si la vivienda tiene más de una fuente de agua, se considera siempre la de mayor usos por parte de sus ocupantes.
- Alcantarillado: un servicio higiénico, se define como la instalación especialmente destinada a eliminar excretas, pudiendo ser conectado a alcantarillado, fosa séptica.

#### 4.5.- MODELO TEÓRICO EXPLICATIVO

El constructo teórico que, a continuación se presenta, tiene como objetivo central, identificar las principales variables, asociadas al *“Insuficiente Desarrollo socio-productivo de la microempresa de la Comuna de Puchuncaví”*. Entendiendo por tal, a la baja capacidad productiva y competitiva en el mercado, los efectos que tiene esto en las condiciones de vida de quienes laboran en la microempresa, y las relaciones existentes entre éstas.

En primer lugar se describen las manifestaciones del problema, luego los factores causales ligados a este, para finalizar con las consecuencias que de dicha problemática se derivan. Todo lo anterior resumido gráficamente en un esquema que permite apreciar las relaciones causales entre las variables citadas.

##### 4.5.1. Manifestaciones del problema (Variable dependiente Y).

Las manifestaciones del problema, se presentan en la baja capacidad productiva, que caracteriza a la microempresa de la comuna y que a continuación se explicita, de acuerdo a su conceptualización y datos recogidos.

##### A. Baja capacidad productiva (Ya):

Se entenderá para los efectos del presente estudio, a la capacidad productiva como la “Disposición generada en la microempresa para alcanzar ingresos per cápita sobre la línea de la pobreza, una tasa de inversión, capacidad de ahorro y con un capital sobre las 333 U.F”.

De acuerdo a entrevistas, realizadas al Director de Desarrollo Comunitario y encargado de la OMIL, puede establecerse preliminarmente que las microempresas de la comuna, poseen una baja capacidad productiva. Lo anterior al definirse principalmente como unidades productivas de subsistencia, al ser la consecuencia de no contar con una fuente laboral estable, o bien, que aporte los ingresos suficientes para la mantención del hogar.

Lo anterior, trae aparejado que los microempresarios, no se identifiquen como tales, disminuyendo las oportunidades de potenciar el desarrollo de sus unidades productivas, conformándose con “mantener el negocio” para abastecimiento diario.

Para Alborno y otras<sup>45</sup>, los bajos rendimientos productivos que caracterizan al microempresario, sumado a la débil comercialización, determinan los bajos niveles de ingresos per capita de éstos. Lo anterior se confabula para determinar una baja tasa de inversión, y una baja capacidad de ahorro, lo cual implica a su vez, una deficiente base de capital.

---

<sup>44</sup> Idem

#### 4.5.2. Causas asociadas al insuficiente Desarrollo Socio-productivo de las microempresas (variable independiente X).

Las microempresas presentan una serie de dificultades en los ámbitos laborales, organizacionales y técnico-productivo que han frenado su desarrollo socio-productivo y que a continuación se presentan.

##### A. Factor laboral (Xa):

Por factor laboral asociado a las causales del insuficiente desarrollo socio-productivo, se entenderá a la cualificación del recurso humano.

##### *Cualificación del recurso humano (Xa):*

Se entenderá por tal a la "referida acceso a capacitación por parte del microempresario".

Para mejorar las oportunidades de negocios y el crecimiento de las empresas hay diferentes instrumentos y varias formas de intervención, la capacitación es una de las más importantes.

En este sentido, hay que resaltar que, la baja cualificación del recurso humano impide el aprovechamiento de las ventajas tecnológicas y operacionales, y la oferta de servicios tecnológicos hacia la problemática de la microempresa. Todo lo cual, repercute adversamente sobre los niveles de eficiencia productiva y, por ende en su desarrollo.

La práctica actual de cursos de capacitación no ha motivado suficientemente a los microempresarios para participar en ellas, no ha podido dar una respuesta satisfactoria a sus necesidades ni ha producido el cambio de comportamiento empresarial que se buscaba.<sup>46</sup>

Para que un microempresario participe en un curso de capacitación, es necesario que esté consciente de una debilidad o deficiencia en el manejo de su actividad, lo cual es muy difícil de reconocer. Además es importante que las capacitaciones a lo que realmente es útil y aplicable en la realidad para el microempresario. Por otra parte una capacitación sin el apoyo del crédito para acceder a la innovación tecnológica para su microempresa, esta no tendría el impacto deseado ni por el organismo capacitador ni por el microempresario capacitado.

Como lo señala Germán Castellanos<sup>47</sup> se puede cometer el error de capacitar con la idea de: "Capacitemos a la gente, ya veremos después si con la capacitación se resuelve el problema del trabajo". Esto, según el autor, ha llevado a generar unas enormes playas de estacionamiento donde tenemos a la gente capacitada y con resentimiento y desconfianza,

---

<sup>45</sup> Albornoz, Nardy y otras, Op cit, pp. 34.

<sup>46</sup> Rodríguez, Alfredo, "Proposiciones N°23", art. "Action learning – Aprender haciendo", Horst Steigler, Ediciones SUR, Santiago, Octubre 1993, pág. 266.

<sup>47</sup> OIT, "La microempresa: producción y empleo para el desarrollo", art. "La fundación Banco de la Provincia de Córdoba y el financiamiento a la microempresa", Germán Castellanos, Montevideo, 1991, pág. 53.

es decir, que a pesar de haberse capacitado no encuentra una salida laboral o bien no sabe como utilizar lo que aprendió.

#### **B. Factor organizacional (Xb):**

Por factor organizacional asociado a las causales del insuficiente desarrollo socio-productivo, se entenderá a la asociatividad.

#### **Asociatividad (Xb1):**

Referida a "la pertenencia permanente de un grupo de personas a una organización microempresarial, que para alcanzar un fin o interés compartido, se mantienen unidas"

Sin embargo, las actividades de miles de pequeños productores están interrelacionadas y dependen más de las decisiones políticas a nivel macro (nacional) y mega (internacional) que de decisiones de proyectos a nivel micro (comuna) y meso (provincial y regional). Tanto en los sectores primarios como en los sectores secundarios y terciarios en donde micro y pequeñas empresas están integradas en estructuras productivas y se encuentran marginadas de los procesos importantes de toma de decisiones.

Lo anterior está relacionado con dos factores importantes, que tienen que ver con el tipo y el grado de organización de las micro y pequeñas empresas.<sup>48</sup>

- En general, las organizaciones de micro y pequeños productores, exceptuando tal vez el sector pesquero, son incipientes o se han generado a partir de esquemas tradicionales de organizaciones como las cooperativas, los sindicatos y más recientemente los gremios.
- La mayoría de las organizaciones se ha estructurado en torno a reivindicaciones frente al estado o frente a las políticas de los intermediarios por un lado o, a partir de la búsqueda conjunta de soluciones para problemas muy específicos como el crédito, la participación en un parque industrial, etc.

Monsalves,<sup>49</sup> reconoce que la asociatividad es útil, ante lo cual surge la pregunta de porqué no se produce con facilidad, sino que requiere grandes esfuerzos. Dicho autor reconoce algunos factores claves que la dificultan o la bloquean:

- Un primer factor se refiere a los modelos o representaciones mentales que abundan entre los pequeños empresarios:
  - La desconfianza del resto, la idea que quieren aprovecharse, copiarle y que en una relación con otros se verá perjudicado
  - La idea de que salir de la empresa es perder el tiempo, pues se deja de producir o de gestionar

<sup>48</sup> González, Raúl, ed, "Microempresa y Asociatividad", art. "Los tipos de Asociatividad Microempresarial y las Limitaciones", Van Hemelryck, Libero, Taller Permanente, Valparaíso, Octubre 1997, pp 95

<sup>49</sup> González, Raúl, ed, "Microempresa y Asociatividad", art. "Bloqueo y facilitadores de la asociatividad microempresarial", Van Hemelryck, Libero, Taller Permanente, Valparaíso, Octubre 1997, pp 100

- Por otro lado, esta la idea de “yo puedo solo”, de que no se necesita a nadie ni que nada de lo que se tiene se lo debe a alguien. Existe también la idea de que los problemas no son de él, como empresario, sino que es el mundo o el resto el adverso, y por lo tanto suele caer en la queja permanente.
- Otro factor es de la imposibilidad de salir de conversaciones crónicas, que no conducen a nada, y en las que el grupo de referencia cumple un papel de refuerzo.
- Un tercer factor es el de las expectativas erradas acerca de lo que tiene que hacer el Estado, que es de salvar un negocio, es decir, algo que tiene que ser propio del negocio.
- Finalmente, la escasez de habilidades sociales y de conversaciones para participar y crear ambientes colectivos con sentido.

La falta o débil asociatividad entre los microempresarios, conlleva a un insuficiente aprovechamiento de los recursos endógenos y de la propia oportunidad de negociar como un conglomerado organizado, lo que sin duda resta posibilidades de fomentar la competencia y ampliar así el poder de negociación de los microempresarios, para posesionarse de los mercados.

La asociatividad se relaciona directamente con la competencia, ya que para una microempresa sola, es difícil competir en el mercado externo, debido muchas veces a que no cuenta con los recursos económicos humanos y tecnológicos para ofrecer productos o servicios que sean atractivos para este mercado. Por la tanto, es necesario realizar alianzas, las que pueden ser entre dos o más microempresas de sectores afines que, uniendo o compartiendo parte de sus capacidades o recursos, sin llegar a fusionarse, instaurando un cierto grado de interrelación para realizar una o varias actividades que contribuyan a incrementar sus ventajas competitivas<sup>50</sup>.

Un error bastante común es asociar la prioridad competitiva, sólo a un objetivo financiero, sin embargo, además de éste existe un objetivo de carácter social, puesto que, un microempresario busca por sobre todo, mejorar su calidad de vida.

La asociatividad, también lleva a abaratar los costos de producción, pudiendo así, ofrecer en el mercado un producto o servicio mucho más competitivo.

Otro aspecto importante que debe cumplir la asociatividad es la concertación de actores sociales, tanto públicos como privados, dedicados al apoyo de la microempresa. Raúl González<sup>51</sup> plantea, que este contacto con otros agentes sociales que se preocupan del fomento productivo de la microempresa, se inscribe en la búsqueda de expandir experiencias micro locales hacia una escala macro local con visibilidad nacional, además, es importante fortalecer asociaciones microempresariales locales como condición básica de sustento y legitimidad para federaciones o confederaciones nacionales, como también con organismos públicos y privados que fomenten el desarrollo del sector.

<sup>50</sup> Rodríguez Fermín ed. “Manual de desarrollo local”, art. “Empresa y competencia”, Esteban Fernández, Ediciones Trea, S.L, Gijón Abril 1999, pp 202

<sup>51</sup> González Raúl, ed. “Micro empresa y Asociatividad”, art. “Articulación de agentes económicos en los espacios locales (Desde la experiencia chilena)”, Taller Permanente, Valparaíso, Octubre 1997, pp 177.

En definitiva, el fenómeno virtual de una mayor fuerza de las asociaciones locales microempresariales, y su incidencia en las políticas locales, es un desafío para las administraciones locales, incluir dentro de sus objetivos fomentar el desarrollo de la microempresa.

### C. Factor técnico-productivo (Xc):

Por factores técnicos-productivos asociados a las causales del insuficiente desarrollo socio-productivo, se entenderá al financiamiento y a la racionalidad económica.

#### a) *Financiamiento (Xc1):*

Se entenderá por tal a "la posibilidad de acceder a líneas de crédito como elemento facilitador de la actividad de la microempresa".

El crecimiento de la economía está directamente relacionado con el desarrollo del mercado de capitales, por su incidencia en el financiamiento de las empresas de una manera más eficiente. El crédito es de especial relevancia para todo tipo de empresa, porque dinamiza su operación al independizar sus flujos normales de corto plazo, para adecuarlos en términos del mediano, y eventualmente del largo plazo. Ello permite implementar inversiones y poner en práctica o realizar nuevos negocios.

En el caso de la microempresa, que funciona en condiciones de gran escasez de recursos de todo tipo, el crédito también tiene importancia para producir un funcionamiento por sobre la subsistencia o pasar a niveles mayores de crecimiento en respuesta a sus potencialidades, logran optimizar, en ambos casos, las diferentes oportunidades que se le presentan.

No obstante, las características del financiamiento a la microempresa, debe incorporar metodologías que sean adecuadas a estas unidades productivas, atendiendo a sus particularidades, en términos de funcionamiento, estacionalidad de los productos o servicios, valores involucrados en los créditos, garantías, dominios de gestión del solicitante, entre otros; todo lo cual significará entregar productos que correspondan a los requerimientos de la demanda. Igualmente, tiene que ser oportuno en el tiempo, tramitado en forma ágil, para adecuarse a la dinámica comercial de estas unidades.

Sin embargo, algunos estudios realizados, tienden a sobre valorar el financiamiento, entendiéndolo como único medio, a través del cual la microempresa puede desarrollarse. Sin desconocer la gran importancia de éste para el desarrollo de la microempresa, es necesario considerarlo como un complemento<sup>52</sup>, que unido a otros servicios provocan en su conjunto, el desarrollo de ésta, como es la capacitación, la información, etc.

En lo relativo al financiamiento, se puede señalar la insuficiencia de recursos propios, la dificultad para acceder a líneas de crédito de mediano y largo plazo, y la debilidad en el poder de negociación como elementos limitantes de la actividad de la microempresa.

<sup>52</sup> Rodríguez, Alfredo, "Proposiciones 23", art. "La intermediación financiera con la microempresa", Andrés Bernal y otros, SUR Ediciones, Chile Octubre 1993, pp 353.

En la actualidad, menos del 5% de los microempresarios de América latina, tienen acceso a servicios financieros formales<sup>53</sup>.

Dadas las limitaciones financieras, resultantes del tipo de propiedad, las microempresas precisan de mayores recursos externos, que las grandes empresas. Sin embargo, el acceso al crédito, resulta más difícil y enfrentan tipos de intereses más elevados y plazos de amortización más cortos. Por lo anterior, los créditos de proveedores y los prestamos informales, son importantes formas de microfinanciamiento, papel que seguirán desempeñando en el futuro.

Además, las microempresas sufren dificultades en materias de depósitos, puesto que la mayoría de ellas, son financiadas con los ahorros de los dueños y miembros de la familia. Naturalmente todo lo anterior, equivale a un menor estímulo a la inversión productiva interna e inferior aprovechamiento del potencial de creación de empleo.

Cuando la producción de riquezas generada en un territorio es objeto de negociaciones, en las cuales los actores locales ejercen un control decisivo en aspectos técnico-productivos y de comercialización, se potencia lo local, de lo contrario los microempresarios quedan sujetos a disposiciones de agentes externos.

Sin embargo, el acceso a créditos no constituye el único elemento que garantiza la viabilidad económica de la microempresa. Se supone que la simple asignación del crédito es la respuesta a las necesidades microempresariales, es una garantía casi cierta del fracaso. Siguiendo a Oscar Tangelson<sup>54</sup>, es indispensable "contemplar al crédito como un componente más de un esfuerzo integrador, un esfuerzo más integral que incluye los fenómenos que tienen que ver con la demanda y la comercialización, los que tienen que ver con la capacitación de la fuerza de trabajo que integra las empresas, los que tiene que ver con la capacidad de generación de los directivos o de los responsables de la unidades productivas, los que tienen que ver con la tecnología. Es decir, hay un conjunto de factores que hacen viable económicamente un proyecto y que necesariamente deben ser desarrollados por distintos mecanismos para hacer viable el desarrollo de estas empresas como complemento de una asignación crediticias".

**b) Racionalidad económica (Xb3):**

Se entenderá como "la lógica del manejo de los recursos productivos". Esto en cuanto al objetivo que persigue como unidad económica, el tipo de mano de obra que utiliza para el proceso productivo y el destino que le otorga a los excedentes que pudiera arrojar la comercialización.

La lógica del manejo de los recursos productivos, da a la economía de los microempresarios una racionalidad propia y distinta de las que caracteriza a las grandes empresas. Estos en su mayoría no están entrenados para administrar mejor su microempresa;

<sup>53</sup> BID, "Estrategias para el desarrollo de la microempresa", Washington D.C 1997, pp10

<sup>54</sup> OIT, "La microempresa: producción y empleo para el desarrollo", art. "Caracterización de la microempresa y su justificación en relación con los sectores de mujer, juventud y discapacitados", Oscar Tangelson, Argentina, Agosto 2000, pp 24.

utilizar plena y racionalmente los recursos; introducir tecnologías apropiadas; aumentar su productividad reduciendo los costos de ésta.<sup>55</sup>

Esta lógica económica distinta a la neoliberal, es uno de los factores que, le impide al microempresario insertarse competitivamente en los mercados, de modo de elevar sus ingresos y por ende su calidad de vida.

#### **4.5.3. Efectos asociados al insuficiente desarrollo socio-productivo de las microempresas (variable dependiente Z).**

Al igual que en las causales asociadas a la problemática, encontramos en los efectos la presencia de factores organizacionales y técnicos-productivos, como a continuación se presentan.

##### **A. Factor Organizacional (Za):**

Por factor organizacional asociados a los efectos del insuficiente desarrollo socio-productivo, se entenderá a las redes sociales.

##### ***Redes sociales (Za):***

Por las cuáles se entenderán "al conjunto de organismos públicos, privados y otros, con los cuáles se pueden coordinar los microempresarios para promover su desarrollo".

El desconocimiento o poco contacto de las microempresas con las redes de apoyo existentes, conlleva al desaprovechamiento de recursos disponibles y al mantenimiento de una situación de bajo desarrollo socio-productivo. Lo anterior se debería, ya sea al desconocimiento de la red o bien a la desconfianza que generan en el microempresario.

Hay que señalar igualmente la fragmentación y falta de coordinación de las diferentes iniciativas públicas de fomento productivo, debido a la baja coordinación existente entre las distintas administraciones públicas. Este hecho, aunque no es imputable en sí a las microempresas, acaba incidiendo también de forma negativa en las mismas, al tiempo que perpetúa una situación de desencuentro entre diferentes actores locales.<sup>56</sup>

El establecimiento de redes de sociales de apoyo para el fomento socio-productivo, es uno de los elementos claves en una estrategia de promoción del desarrollo económico local, al facilitar la reposición e integración de conocimiento de demandas específicas del ámbito local y el surgimiento y consolidación de iniciativas de fomento con arraigo y compromiso social, implicando esto, la facilitación de la focalización en la asignación de recursos.

En este contexto, es importante identificar a los actores económicos y sociales relevantes en el ámbito local, entendiendo, que cada comuna tiene un contexto particular y único.

<sup>55</sup> Albornoz, Nardy y otras, Op cit, pp. 28.

<sup>56</sup> Alburquerque Francisco, " Fomento productivo municipal y gestión del desarrollo económico local", ILPES, Viña del Mar, 2000, pp 9

Luego de la identificación, se debe buscar una instancia de diálogo y participación con los agentes económicos y sociales de la comuna en la perspectiva de incorporar su visión y conocimiento de la realidad local, en la elaboración de orientaciones para el diseño de las acciones de fomento. Asimismo es de real importancia generar condiciones favorables para el establecimiento de alianzas de cooperación público-privado en el ámbito del fomento productivo local.

Es importante resaltar, que en la búsqueda de fortalecer el proceso de concertación de actores de cada comuna se debe poner especial énfasis en potenciar el rol de liderazgo y articulación que deben jugar los gobiernos locales (municipios).

Los tipos de redes, dependen de acuerdo a FOSIS, a los objetivos y fines por los cuales se establezcan, distinguiendo entre:

- ⇒ Redes de intercambio: corresponden principalmente a aquellas que conforman redes de información, participación, gestión de recursos, traspaso de experiencias, apoyo y compromiso entre los integrantes.
- ⇒ Redes de articulación: son aquellas instituciones y/o individuos públicos o privados que configuran la red de articulación en función del desarrollo productivo. Este tipo de red debe ser mediante un acuerdo de coordinación y colaboración permanente. Su fin es generar niveles de articulación entre los diferentes entes involucrados en el desarrollo productivo local.
- ⇒ Redes de colaboración: se conforman para hacer acciones conjuntas, a largo plazo. La pertenencia a ellas es estable: para la operatividad se establecen compromisos y procedimientos formales.

## **B. Factor técnico-productivo (Zb):**

Por factor Técnico-productivo asociado a los efectos del insuficiente desarrollo socio-productivo, se entenderá al ámbito de comercialización y a la innovación.

### **a) *Ámbito de comercialización (Zb1):***

Se entenderá por tal "Al lugar donde se une la oferta y la demanda, cuyo objeto final es realizar transacciones, diferenciándose por la competencia".

Las microempresas, ven reducidas sus posibilidades de comercialización de sus productos, así como en el diseño de los mismos, razón por la cual, centran sus actividades en mercados locales, mostrando por ello una escasa tradición exportadora.

De acuerdo a, Raúl González<sup>57</sup>, en el apoyo a la microempresa, es necesario considerar sus posibilidades de creación, expansión o de diversificación de mercados. Agrega que, tanto la

---

<sup>57</sup> Vildoso, Abelardo, ed. "Talleres para microempresa y sectores populares en América Latina", art. "Retos en la programación a las PYMES", Raúl González, PET, Chile, pp. 98

creación o el apoyo a las pequeñas empresas, deben ser pensadas, no sólo en términos de necesidades para su oferta productiva, sino también de los mercados que, efectivamente pudiesen absorber su producción. Considera además, que los fracasos en el apoyo, a las micro y pequeñas empresas, está en no considerar los mercados de venta de sus productos, los que en ocasiones, no existen para absorber esa capacidad acrecentada de oferta.

Para superar estas dificultades, se precisa recurrir a la asociatividad entre las microempresas, o al establecimiento concertado entre diversos actores sociales y empresas locales, tema éste en el que, las administraciones locales, pueden desempeñar un importante papel catalizador.

#### b) *Innovación (Zb2):*

Referido a la " inclusión de mejores prácticas en el "saber hacer específico, en relación a la tecnología y capacidad innovadora"<sup>58</sup>, como a la capacidad de incorporar la maquinaria adecuada para mejorar el proceso técnico-productivo.

La innovación es un proceso gradual y multiforme asociado a modificaciones en el entorno o en el medio ambiente de las empresas y a sus propias estrategias de competitividad y productividad para ajustarse dinámicamente a éste.

La estrategia competitiva apunta a la relación existente entre las empresas y sus mercados. En este sentido, ellas exigen "la identificación y el desarrollo de ventajas competitivas, de modo tal de concentrarse en los segmentos de mercado y en las líneas de productos que maximicen los retornos de la empresa en el largo plazo".<sup>59</sup>

De acuerdo a Ríos<sup>60</sup>, la capacidad de innovación es crucial hoy en día, ya que quienes no desarrollan esta capacidad corren altos riesgos de ser desplazados por competidores con mayor disposición, capacidad o recursos para innovar. Por lo tanto, lo que se requiere, son actitudes proactivas<sup>61</sup>, más que reactivas, ya que, los productos, procedimientos y formas organizativas que ayudaron en el pasado a alcanzar el éxito, evidencian actualmente su ineficacia, ante el cambio acelerado, que vivimos actualmente.

La escasa tecnología incorporada en los procesos productivos y las dificultades de asimilación de los conocimientos técnicos disponibles, junto a la reducida capacidad de gestión empresarial y tecnológica, perjudican igualmente la productividad de las microempresas, en comparación con las grandes empresas, las cuales tienen más recursos y posibilidades para acceder a este tipo de servicios avanzados a la producción.

Dada la mayor proximidad de las microempresas al consumidor, éstas se encuentran en mejores circunstancias para poder captar adecuadamente los componentes de diferenciación de

<sup>58</sup> Alburquerque Francisco, "Metodología para el...", Op cit, pp. 19.

<sup>59</sup> Agacino Rafael y otros, " La Industria Chilena, Ajustes, Evolución, Innovaciones y Perspectivas", OIT, Chile 1995, pp. 55.

<sup>60</sup> Ríos, René, "El aporte del bienestar del desarrollo estratégico de los recurso humanos", Apunte de Cátedra "Administración de Servicios de Bienestar", 2000, pp. 1.

<sup>61</sup> Proactivas: capacidad de adaptarse y concebir nuevos procedimientos, programas y objetivos, antes que los problemas generen crisis insostenibles. Ver: " Satisfacción laboral y cambio acelerado", documento adaptado por María Teresa Sánchez, docente cátedra Administración de Servicios de Bienestar, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile 2000, pp. 7.

los productos, ante la diversidad de la demanda, logrando de este modo una información sustantiva en un tipo de producción flexible, esto es, no basada en la producción en masa. En general, los microempresarios no aprovechan esta proximidad territorial pues, al no contar con una tecnología avanzada y por ende recursos humanos no calificados, no pueden dar respuestas innovadoras a lo que el mercado esta señalando que necesita.

## **5. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **5.1 HIPÓTESIS GENERAL:**

“ El insuficiente desarrollo socio-productivo, de la microempresa de la comuna de Puchuncaví, estaría determinado por factores locales limitantes, de carácter laboral, organizacional y técnico productivo.”

### **5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

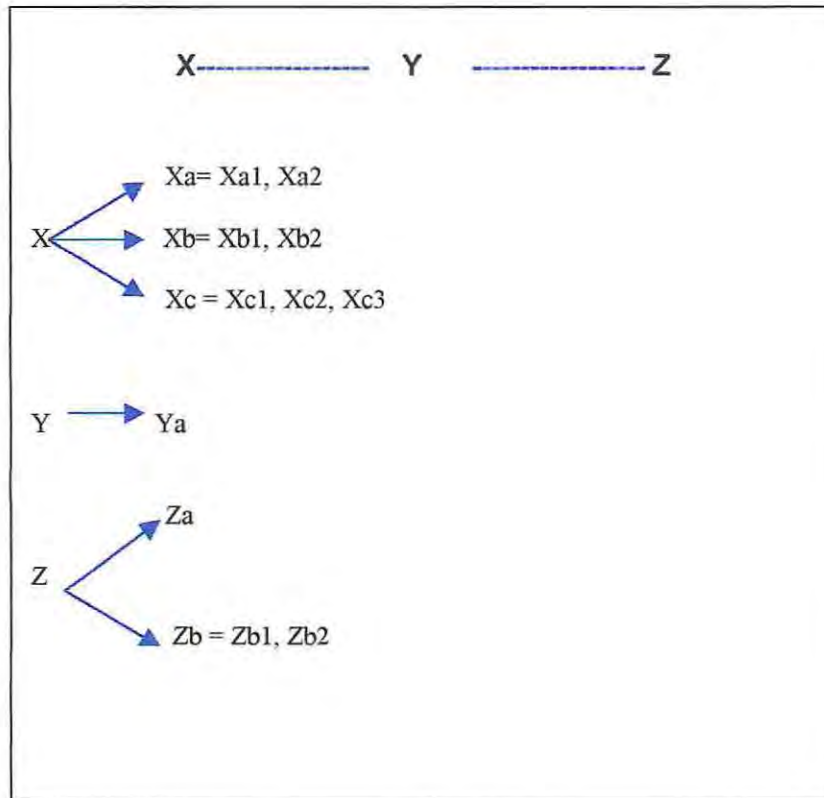
#### **5.2.1.- Hipótesis descriptivas:**

- 2.1 La situación laboral de la microempresa, se caracterizaría por una baja cualificación del recurso humano.
- 2.2 La situación organizacional, estaría caracterizada por la inexistencia de asociatividad y una baja coordinación con la red social de apoyo.
- 2.3 El factor técnico-productivo estaría caracterizado por:
  - a) no acceder a financiamiento,
  - b) por un ámbito de comercialización restringido a un micro-mercado,
  - c) por una baja innovación y
  - d) una baja racionalidad económica.

#### **5.2.2.- Hipótesis explicativas:**

- 1.1 La asociatividad, determinaría el grado de coordinación de las microempresas con la red social de apoyo.
- 1.2 La innovación, en la microempresa, estaría condicionada por la cualificación del recurso humano, la racionalidad económica y el financiamiento.
- 1.3 El ámbito de comercialización de la microempresa, estaría condicionado por la asociatividad

### 5.3 ESQUEMA DEL MODELO TEÓRICO EXPLICATIVO



La variable **X** corresponde a los factores causales del objeto de estudio, la que está constituida por:

**Xa** = Factor laboral.

**Xb** = Factor organizacional.

**Xc** = Factor técnico-productivo.

A su vez **Xa** está constituido por:

**Xa1** = Cualificación de recurso humano.

**Xa2** = Características de la Cualificación.

Por su parte **Xb** está constituido por:

**Xb1** = Asociatividad.

**Xb2** = Características de la Asociatividad.

En cuanto a **Xc** está constituido por:

**Xc1** = Financiamiento.

**Xc2** = Características del financiamiento.

**Xc3** = Racionalidad económica.

La variable **Y** corresponde a las manifestaciones del problema:

Ya = Factor Técnico-productivo

A su vez **Ya** esta constituida por:

Ya = Capacidad productiva.

La variable **Z** corresponde a los efectos asociados a la problemática:

Za = Factor Organizacional

Zb = Factor técnico-productivo.

A su vez **Za** esta constituido por:

Za = Red Social de Apoyo

Por su parte **Zb** esta constituido por:

Zb1 = Ámbito de comercialización.

Zb2 = Innovación.

## 6.- IDENTIFICACIÓN, CONCEPTUALIZACIÓN Y ESQUEMA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**1.- Caracterización de la microempresa:** "Referida a las características que asume la microempresa, en cuanto a rubro de actividad, número de trabajadores y lugar donde realiza su actividad"

| Dimensión   | Sub-dimensión | Indicador  | Sub-indicador |
|---|---------------|--|---------------|
| <i>Rubro de actividad:</i> orientación de las unidades productivas a actividades de comercio, servicio, agricultura, pesca y otros.   |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comercio</li> <li>▪ Servicio</li> <li>▪ Agricultura</li> <li>▪ Pesca</li> </ul>   |               |
| <i>Número de trabajadores de la microempresa:</i> número de trabajadores por unidad económica, diferenciando las microempresas unipersonales y hasta 9 trabajadores, incluyendo el dueño.                     |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1</li> <li>▪ 2-9 incluyendo al dueño</li> <li>▪ 10 o más</li> </ul>   |               |
| <i>Lugar donde realizan su actividad:</i> diferenciando si se realizan las actividades al interior de la vivienda o taller anexo, en la vía pública o local independiente, domicilio de la clientela u otros. |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vivienda donde reside.</li> <li>▪ Domicilio de sus clientes.</li> <li>▪ Puesto/ quiosco en vía pública.</li> <li>▪ Local/taller anexo a su vivienda.</li> <li>▪ Otro<br/>Local/taller/oficina independiente/bote, entre otros.</li> </ul> |               |

**2.- Caracterización socio-demográficas del dueño de microempresa: "Características referidas a datos demográficos y sociales básicos"**

| Dimensión  | Sub-dimensión   | Indicador  | Sub-indicador |  |
|--|---|--|---------------|--|
| <i>Demográficas:</i> Referidas a las categorías de género y tramo de edad.                           | - Género  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Femenino</li> <li>▪ Masculino</li> </ul>  |               |  |
|  | - Edad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 15-24 años</li> <li>▪ 25-44 años</li> <li>▪ 45-54 años</li> <li>▪ 55-64 años</li> <li>▪ 65 y más años</li> </ul>  |               |  |
| <i>Sociales:</i> Definidas como aquellas variables que miden la calidad de vida del microempresario. | - Nivel de escolaridad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analfabeto</li> <li>▪ Ens. Básica incompleta</li> <li>▪ Ens. Básica completa</li> <li>▪ Ens. Media incompleta</li> <li>▪ Ens. Media completa</li> <li>▪ Ens. Superior incompleta</li> <li>▪ Ens. Superior completa</li> </ul> |               |  |
|  | - Previsión Social  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cotiza INP</li> <li>▪ Cotiza AFP</li> <li>▪ Jubilado, pensionado, montepiado.</li> <li>▪ Recibe PASIS</li> <li>▪ No tiene</li> </ul>  |               |  |
|  | - Salud   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fonasa (B,C, D)</li> <li>▪ ISAPRE</li> <li>▪ Atención Gratuita (grupo A)</li> <li>▪ No tiene</li> </ul>   |               |  |
|  | - Vivienda  | ▪ Tipo   |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casa</li> <li>- Depto.</li> <li>- Mediagua</li> <li>- Ruca o choza</li> </ul>               |
|  |   | ▪ Calidad del ocupante   |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propietario</li> <li>- Arrendatario</li> <li>- Allegado</li> <li>- Usufructuario</li> </ul> |
| - Servicio Básicos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luz</li> <li>▪ Agua</li> <li>▪ Alcantarillado</li> </ul> |  |               |  |

**Y.- Capacidad Productiva:** Entendiendo por tal a "La disposición generada en la microempresa para alcanzar, ingresos per capita por sobre la línea de la pobreza, una tasa de inversión, capacidad de ahorro y con un capital sobre las 333 UF."

| Dimensión                  | Sub-dimensión       | Indicador   | Sub-indicador | Valor       |
|----------------------------|---------------------|---|---------------|-------------|
| <i>Capacidad de ahorro</i> |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>  |               | 2<br>0      |
| <i>Ingreso per capita</i>  | Línea de la pobreza | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobre línea de la pobreza</li> <li>▪ Bajo línea de la pobreza</li> </ul> |               | 2<br>0      |
| <i>Capital</i>             |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 334-500 UF</li> <li>▪ 167-333 UF</li> <li>▪ 0-166 UF</li> </ul>          |               | 3<br>2<br>0 |
| <i>Inversión</i>           |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>  |               | 2<br>0      |

| Categorización   | Puntaje |
|------------------|---------|
| Con potencial    | 7-9     |
| Sustentable      | 4-6     |
| De sobrevivencia | 0-3     |

**Xa1.- Cualificación del recurso humano:** "Referida al acceso a capacitación por parte del microempresario"

| Dimensión     | Sub-dimensión | Indicador  | Sub-indicador | Valor  |
|---------------|---------------|--|---------------|--------|
| <i>Acceso</i> |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul> |               | 2<br>0 |

| Categorización | puntaje |
|----------------|---------|
| Accede         | 2       |
| No accede      | 0       |

**Xa2.- Características de la Cualificación:** "Referida al tipo capacitación teórica y la aplicación de la misma por parte del microempresario."

| Dimensión                            | Sub-dimensión | Indicador  | Sub-indicador |
|--------------------------------------|---------------|--|---------------|
| - <i>Capacitación teórica</i>        |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnico-productivo</li> <li>▪ Técnico-administrativo</li> <li>▪ Otro</li> </ul> |               |
| - <i>Aplicación del conocimiento</i> |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>   |               |

**Xb1.- Asociatividad:** "Referida a la pertenencia permanente de un grupo de personas a una organización microempresarial, que para alcanzar un fin o interés compartido se mantienen unidas"

| Dimensión          | Sub-dimensión | Indicador | Sub-indicador | Valor |
|--------------------|---------------|-----------|---------------|-------|
| <i>Pertenencia</i> |               | ▪ Si      |               | 2     |
|                    |               | ▪ No      |               | 0     |

| Categorización | puntaje |
|----------------|---------|
| Pertenece      | 2       |
| No pertenece   | 0       |

**Xb2.- Características de la asociatividad:** "Referida al grado de institucionalización, Grado de permeabilidad, interés compartido y conjunto de normas."

| Dimensión                            | Sub-dimensión | Indicador                     | Sub-indicador |
|--------------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| <i>Grado de institucionalización</i> |               | ▪ Formal<br>▪ Informal        |               |
| <i>Grado de permeabilidad</i>        |               | ▪ Abierto<br>▪ Cerrado        |               |
| <i>Interés compartido</i>            |               | ▪ Permanente<br>▪ Transitorio |               |
| <i>Conjunto de normas</i>            |               | ▪ Existencia                  | - si<br>- no  |
|                                      |               | ▪ Reconocimiento              | - si<br>- no  |
|                                      |               | ▪ Aceptación                  | - si<br>- no  |

**Xc1.- Financiamiento:** "La posibilidad de acceder a líneas de crédito como elemento facilitador de la actividad de la microempresa"

| Dimensión                         | Sub-dimensión | Indicador | Sub-indicador | Valor |
|-----------------------------------|---------------|-----------|---------------|-------|
| <i>Acceso a líneas de crédito</i> |               | ▪ Si      |               | 2     |
|                                   |               | ▪ No      |               | 0     |

| Categorización | puntaje |
|----------------|---------|
| Ha obtenido    | 2       |
| No ha obtenido | 0       |

**Xc2.- Características del Financiamiento:** "Referida a la forma de acceder a líneas de crédito y tipos de estos."

| Dimensión                | Sub-dimensión | Indicador   | Sub-indicador |
|--------------------------|---------------|---|---------------|
| <i>Forma de acceso</i>   |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Directo</li> <li>▪ Indirecto</li> <li>▪ Directo e indirecto</li> </ul> |               |
| <i>Tipos de créditos</i> |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formal</li> <li>▪ Informal</li> <li>▪ Formal e informal</li> </ul>     |               |

**Xc3.- Racionalidad económica:** "La lógica del manejo de los recursos productivos".

| Dimensión                               | Sub-dimensión | Indicador                             | Sub-indicador | Valor |
|---|---------------|---------------------------------------|---------------|-------|
| <i>Objetivo de la unidad económica:</i> |               | ▪ Producción                          |               | 3     |
|   |               | ▪ Producción y consumo                |               | 2     |
|   |               | ▪ Solo consumo                        |               | 1     |
| <i>Tipo de mano de obra que emplea</i>  |               | ▪ Asalariados                         |               | 3     |
|   |               | ▪ Amigos y/o vecinos no remunerados   |               | 1     |
|   |               | ▪ Familiares                          |               |       |
| <i>Destino de los excedentes</i>        |               | ▪ Trabajadores por cuenta propia      |               | 2     |
|   |               | ▪ Reversión                           |               | 2     |
|   |               | ▪ Ahorro                              |               |       |
|   |               | ▪ Reversión y ahorro                  |               | 3     |
|   |               | ▪ No existen excedentes o se consumen |               | 1     |

| Categorización | puntaje |
|----------------|---------|
| Alta R. E.     | 7 - 9   |
| Mediana R.E    | 4 - 6   |
| Baja R. E.-    | 1 - 3   |

**Za.- Redes Sociales:** "Conjunto de organismos públicos, privados y otros con los cuales se pueden coordinar los microempresarios para promover su desarrollo."

| Dimensión | Sub-dimensión | Indicador | Sub-indicador | Valor |
|-----------|---------------|-----------|---------------|-------|
| Públicas  |               | ▪ Si      |               | 2     |
|           |               | ▪ No      |               | 0     |
| Privados  |               | ▪ Si      |               | 2     |
|           |               | ▪ No      |               | 0     |
| Otros     |               | ▪ Si      |               | 2     |
|           |               | ▪ No      |               | 0     |

| Categorización     | puntaje |
|--------------------|---------|
| Alta Coordinación  | 5 - 6   |
| Media Coordinación | 3 - 4   |
| Baja Coordinación  | 0 - 2   |

**Zb1.- Ámbito de Comercialización:** " lugar en donde se une la oferta y la demanda, cuyo objeto es realizar transacciones, diferenciándose por la competencia"

| Dimensión                  | Sub-dimensión | Indicador                  | Sub-indicador | Valor |
|----------------------------|---------------|----------------------------|---------------|-------|
| Ámbito de comercialización |               | ▪ Local                    |               | 1     |
|                            |               | ▪ Comunal regional y       |               | 2     |
|                            |               | ▪ Nacional e internacional |               | 3     |

| Categorización | puntaje |
|----------------|---------|
| Micro mercado  | 1       |
| Meso mercado   | 2       |
| Macro mercado  | 3       |

**Zb2.- Innovación:** "Inclusión de mejores prácticas en el saber hacer específico, en relación a la tecnología y capacidad innovadora."

| Dimensión                             | Sub-dimensión | Indicador             | Sub-indicador | Valor |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|-------|
| Tecnología en maquinarias o elementos |               | ▪ Suficientes         |               | 3     |
|                                       |               | ▪ Estan en mal estado |               | 1     |
|                                       |               | ▪ No sabe utilizarlo  |               | 2     |
|                                       |               | ▪ No cuenta con ellos |               | 0     |
| Actitud frente a la innovación        |               | ▪ proactivo           |               | 4     |
|                                       |               | ▪ reactivo            |               | 2     |
|                                       |               | ▪ pasivo              |               | 0     |

| Categorización     | puntaje |
|--------------------|---------|
| Baja innovación    | 0 – 3   |
| Mediana innovación | 4 – 6   |
| Alta innovación    | 7       |

## 7.- DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio que, a continuación se presenta, corresponde a una investigación diagnóstica, cuyos sujetos de estudio comprenden un universo formado por 502 microempresarios de la comuna de Puchuncaví.

Del universo mencionado, para efectos de la investigación, se extraerá una muestra probabilística estratificada proporcional, con un nivel de confianza del 95%. Determinándose lo anterior, por medio, de la fórmula que se presenta en el siguiente cuadro, y corroborada por el programa computacional STATS.

$$n = \frac{N p q Z^2}{(N - 1) d^2 + Z^2 p q}$$

### En donde:

**N**= Tamaño de la población.

**p**= Proporción estimada (probabilidad de ocurrencia del fenómeno)

**q**= Complemento de la proporción (probabilidad de no ocurrencia, 1-p).

**d**= Distancia de la estimación.(en proporción) Margen de error.

**Z**= Nivel de confianza o exactitud (5%=1,96;10%=1,645).

**n**= Tamaño de la muestra.

De esta forma, la muestra comprende a un total de 218 sujetos, de los cuales un 52%, corresponde al rubro del comercio, un 28% a agricultura, un 11% a pesca y un 9% al rubro de servicio.

Cabe señalar que, la selección de sujetos, se llevará a cabo en forma aleatoria, mediante el método de azar simple.

## 8.- INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos serán obtenidos, por medio de fuentes primarias como:

- Observación directa
- Cuestionario
- Entrevista semi-estructurada

También de fuentes secundarias como:

- Análisis de archivos
- Análisis estadísticos
- Análisis de registros institucionales
- Análisis de material bibliográfico.

En cuanto a las técnicas de análisis de la información, éstas comprenden, la tabulación mecánica y manual, utilizando programas computacionales como Excel, SPSS, STATS, que permitirán la realización de análisis porcentual y por frecuencias, cruce de variables, cuadros simples, de doble entrada, gráficos, entre otros.

Para el cruce de variables, se utilizará la fórmula de  $\chi^2$ , mientras que, para medir el grado de dependencia, se utilizará la fórmula del Phi universal.

## 9. ANÁLISIS DE DATOS

### 9.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En el punto que, a continuación se desarrolla, se abordarán las características generales de la comuna de Puchuncaví, como lo son sus antecedentes históricos y aspectos morfológicos y antecedentes socio-demográficos, que permiten conocer las características de la comuna, para contextualizar, el desarrollo del presente estudio.

Posteriormente se abordarán las características generales del sector microempresarial de la comuna. Además de las manifestaciones que presenta el problema objeto de estudio.

Para finalizar se caracterizará al sector microempresarial de acuerdo a los factores laboral, organizacional y técnico-productivo.

#### 9.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ.

##### A) Antecedentes Históricos

La historia de la comuna, se encuentra ligada a la historia de la bahía de Quintero, y al corregimiento de Quillota; originándose en el año 1536, fecha del desembarco del piloto Alonso Quintero, en las costas que más tarde tomarían su nombre, quién llegó hasta el lugar con la esperanza de encontrar la expedición de Diego de Almagro.

En el siglo XVII, el corregimiento de Quillota comprendía nueve curatos (divisiones administrativas): Quillota, Puruntún, Illapel, La Ligua, Quilimaria, Petorca y Casablanca. La actual comuna de Puchuncaví, perteneció al curato de Puruntún. El origen de esta antiquísima aldea, corresponde al de un rancharío indígena, dentro de una encomienda, forma típica en que los conquistadores españoles o sus descendientes, llevaban a cabo el repartimiento de tierras y pueblos de indios.

Para fines del siglo XVII la encomienda, que más tarde llegaría a ser la comuna de Puchuncaví, pertenecía a Don Andrés de Torres y era en la época, la viceparroquia correspondiente al curato de Puruntún.<sup>62</sup>

Como dato anecdótico, se puede señalar que, Puchuncaví debe su nombre a las típicas borracheras con chicha de maíz, que llevaban a cabo sus primeros habitantes, las que eran llamadas "Cahuín", denominación que con el tiempo cambió a "Caví", como habitualmente se referían a ella los españoles. Esta palabra, unida a "Puchún" cuyo

---

<sup>62</sup> Albornoz Nardy y otras, Op cit, pp. 51.

significado indica “sobra o súper abundancia de algo”, en este caso de fiestas y bebidas. Lo anterior dio origen al nombre con que se le conoce actualmente a la comuna.

Con el transcurrir del tiempo, la aldea de Puchuncaví, contó con su propio puerto, ubicado en caleta de Horcón, lugar situado a dos leguas de la aldea, a la vuelta de la Ventanilla (denominación con la que se conocía a la actual localidad de Ventanas). Dicha caleta, adopta su nombre, en memoria a un gran peñasco en forma de orca, que encierra la pequeña ensenada; en este sitio, los pescadores rendían culto a una cruz plantada por el misionero Don Fermín del Real, y luego, desde allí se aventuraban al mar.<sup>63</sup>

Entre la caleta de Horcón y el villorrio de Puchuncaví, se ubicaba la laguna de Campiche, sitio que se caracterizaba por la existencia de aves acuáticas y totorales. Al interior de esta misma localidad, pero en una región más árida de ella, se encuentran vestigios de pueblos indígenas, los que se ubicaban al pie de una colina rodeada por un bosquecillo de Maitenes, del cual más tarde tomaría el nombre el mencionado lugar.

La localidad de Puchuncaví, fue creada oficialmente el 6 de Abril de 1875, en virtud de un Decreto firmado por el Presidente Don Federico Errázuriz Zañartu, quién le dio la categoría de Villa a Puchuncaví, y señalaba que su población ascendía a 1.200 habitantes. El 22 de Diciembre de 1925, por Decreto Ley N° 803, adquirió la calidad de comuna, pero en el año 1927 la perdió al quedar anexada a la comuna de Quintero. Por segunda vez, el 13 de Diciembre de 1944, mediante Ley N° 7866, firmada por el Presidente de la República, Don Juan Antonio Ríos Morales, se le otorgó la categoría de comuna, independiente de Quintero.<sup>64</sup>

## B) Aspectos Morfológicos

### 1. Ubicación Geográfica:

La comuna de Puchuncaví, se encuentra ubicada en el extremo norte de la provincia de Valparaíso, limitando al norte con la comuna de Zapallar (provincia de Petorca), al este con la comuna de Nogales y la Cruz (Provincia de Quillota), al sur con la comuna de Quillota (provincia de Quillota) y Quintero (provincia de Valparaíso), y al oeste con el mar chileno.

### 2. Topografía:

De acuerdo al PLADECO de 1982-1989, la comuna comprende 301 kilómetros cuadrados, los que están conformados por diferentes relieves, entre los cuales se encuentran el sector litoral, la planicie central y el cordón de cerros.

El sector litoral comprende playas y arenales. Entre el límite comunal con Quintero y la desembocadura del estero de Puchuncaví, existen acantilados con roqueríos (que fluctúan entre los 10 y 70 metros) y playas. Entre la desembocadura del mencionado estero y el de

---

<sup>63</sup> Idem.

<sup>64</sup> Idem.

Catapilco, se dan formaciones de dunas, producto de la acción constante del viento sudoeste, que afecta a la zona.

La planicie central que se extiende, desde el litoral hasta aproximadamente 200 metros de la costa, es una extensión de colinejes, cubiertas de areniscas y arcillas marinas. El conjunto de mesetas que la constituyen, forman por el norte la cuenca del estero de Puchuncaví y su tributario, el estero el Cardal, y por el poniente la cuenca del sistema de esteros Pucalán, Los Maquis, Chilicauquén, San Pancracio y Mala Cara, los que desembocan en la comuna de Quintero.

Por último, el cordón de cerros indica los límites de la comuna por el oriente y el sur, lugar donde se encuentra el punto más alto del cordón, esto es, el Cerro Puntas Trepadas, con 1135 metros. En el sector norte, en medio de los cerros, se ubica una planicie que corresponde al Valle de la Canela.

### 3. *Clima:*

El clima de la zona, es marcadamente de influencia marítima, ya que, el cordón de cerros conforman un hemiciclo que retiene la humedad del mar.

Corresponde a un clima templado cálido, con una temperatura media anual de 14° C, el mes más frío es Julio, con una temperatura media de 10° C, y el más caluroso el de Enero, con una media de 18° C. Lo anterior, lo hace una zona relativamente seca, con una precipitación media anual de 370 mm., con concentración en los meses de Mayo a Agosto.

### **C) Antecedentes Socio-demográficos**

La comuna de Puchuncaví cuenta con una población estimada de 13.021 habitantes<sup>65</sup>, con un neto predominio del asentamiento urbano, con un 82%, correspondiente a las localidades de Ventanas, Puchuncaví, Maitencillo y Horcón. El 18% restante se encuentra repartido en 18 localidades rurales. Siendo éstas: Campiche, Chocota, Canela, Rincón, Pucalán, Los Maquis, Rungue, Potrerillos, Quebrada, El Paso, Chilicauquén, Estancilla, Melosillas, El Cardal, San Antonio, Los Maitenes y La Laguna.

Las principales actividades productivas son la agricultura, pesca, industria y comercio. Antecedentes censales, muestran que el 22% de la población trabaja en actividades del sector primario, un 35% en actividades secundarias y un 43% en actividades terciarias.

El tejido empresarial, se compone principalmente de microempresas, representado por un 87,7%, la pequeña empresa con un 9,7%, la mediana empresa con un 1,5%, y la gran empresa el 1,7%. La Empresa Nacional de Minería (ENAMI), tiene gran importancia por su capital y por el aporte en patente municipal, pero no en el plano laboral, ya que, contrata mucho personal externo la comuna. Otras grandes empresas son: GASMAR, GENER y el Puerto de ventanas.

<sup>65</sup> INE, Estimaciones de población al año 2000.

La composición de la población según sexo, indica un predominio, de población masculina por sobre la femenina, con tasas de 52,7% y 47,3%, respectivamente.

La estructura etárea de la población, indica que su edad media es de 31,6 años, cifra ligeramente superior a las observadas a escala nacional (30,3 años), y que obedece a una menor representación comunal del segmento entre 6 y 24 años y a una mayor representación de los segmentos que están por sobre los 45 años.

Respecto de la composición de los hogares, un 82% corresponde a hogares que tienen por jefe de hogar a una persona del sexo masculino, mientras que un 18% corresponde a mujeres. En relación con la edad de los jefes de hogar, aspecto relevante en el contexto de impulsar políticas de fomento productivo y capacitación que mejoren las condiciones de vida de la población comunal, se observa que la media es de 50 años en el caso de los hombres, mientras que en el caso de las mujeres es de 65,8 años. En la región igual indicador es de 54,9 y 47,8 respectivamente.

En relación con la escolaridad de la población, el promedio es de 8 años, cifra menor al valor indicado a escala regional de 10,2 años. Con relación al analfabetismo, la comuna presenta una tasa de 6%, cifra mayor a la escala regional, que llega a un 3,2%.

En el ámbito de las condiciones de habitabilidad de la población, un 84% de las viviendas se encuentran en las categorías de buenas y aceptables, en relación con su materialidad (tipo y condición de muros, techos y pisos), el indicador es ligeramente inferior al regional, alcanzando un 90%, no obstante en el ámbito del saneamiento, se presenta una condición desfavorable en la comuna, por cuanto un 60% de las viviendas tienen acceso a agua potable a través de la red pública, mientras que en la región esta proporción es de un 95%; y un 27% de la población comunal no cuenta con sistema salubres para la eliminación de excretas, mientras que en la región éstas proporción es de un 10%.

De acuerdo a la CASEN 1998, existen importantes segmentos de la población viviendo en condiciones de pobreza, un 12% de la población es categorizada como indigente, y un 21,7% como pobres, mientras que a escala regional estas tasa alcanzan un 4,2% y 14,6%, respectivamente.

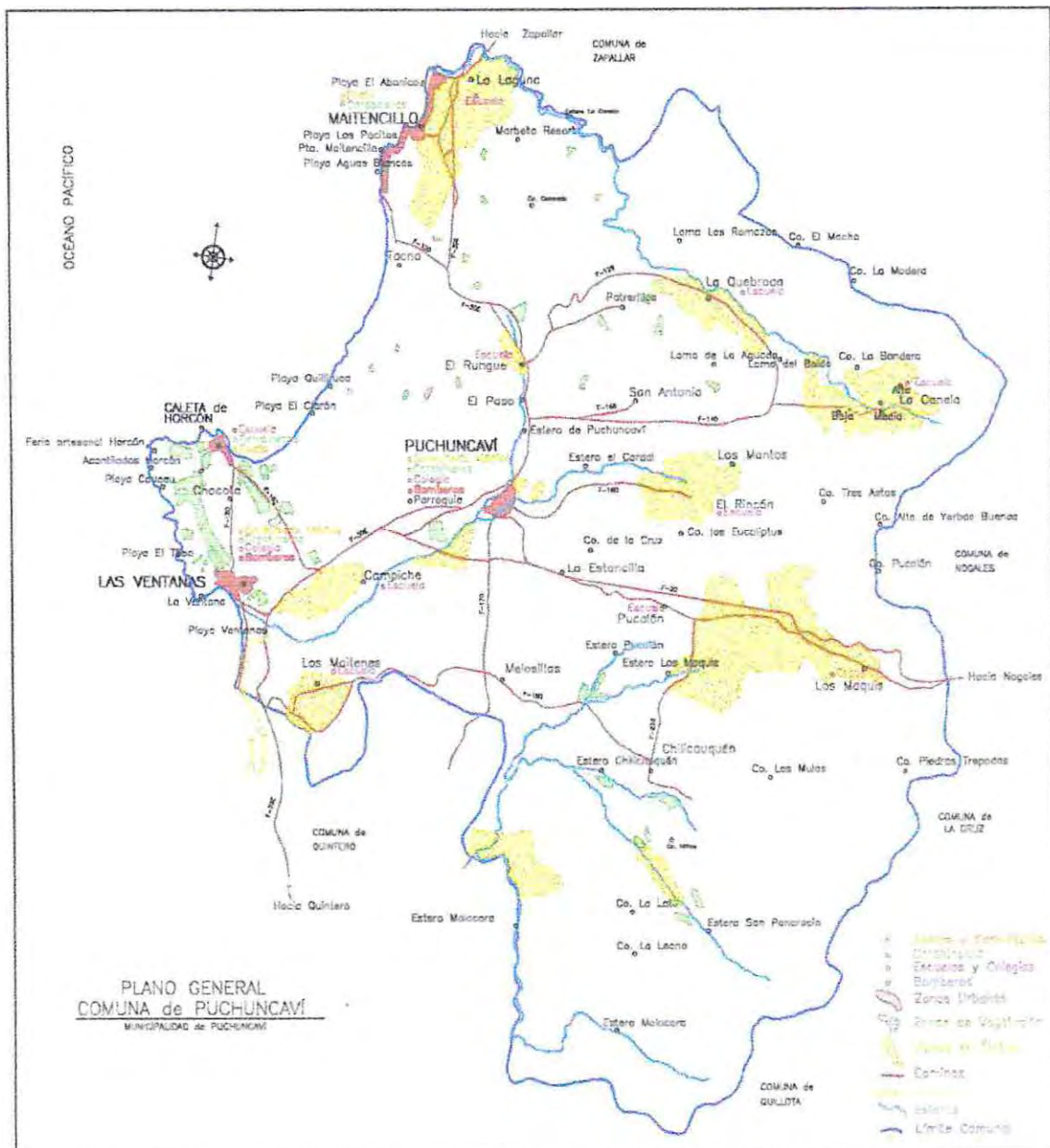
Los antecedentes aportados muestran a Puchuncaví, como una comuna de contrastes, en el sentido de observarse indicadores socio-económicos propios de las comunas de características rurales, principalmente en lo relacionado con los niveles de ingresos y la escolaridad de la población, sin contar con una tasa de población rural significativa; la comunidad se categoriza, según el asiento de la población, como una comuna urbana, condición que se refleja en indicadores positivos, en el contexto regional y comunal, en los ámbitos de la salud y la educación. En el "Diagnostico productivo de la comuna de Puchuncaví"<sup>66</sup>, se establece a modo de hipótesis que Puchuncaví, se encontraría en la fase superior de un proceso de transición rural-urbana, no logrando una estructuración de su base económica-productiva, tanto en el ámbito de actividades como aptitudes y

---

<sup>66</sup> FOSIS-SERCOTEC, "Diagnóstico productivo de las comunas de la Quinta región para la orientación de la inversión FOSIS Y SERCOTEC, en el ámbito productivo". Segunda parte, "Diagnóstico Comunal", año 2000, pp 7.

calificación de la fuerza de trabajo, acorde a una adecuada inserción en el contexto y dinámica de la economía regional y nacional.

## PLANO GENERAL COMUNA DE PUCHUNCAVÍ



### 9.1.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ.

La caracterización del sector microempresarial, se divide en dos puntos a tratar, por un lado una caracterización general de la microempresa y por el otro a los microempresarios.

Los datos obtenidos, son resultado de la aplicación de un cuestionario a una muestra probabilística estratificada proporcional, del sector, de acuerdo a rubro de actividad desarrollada por los microempresarios: pesca, agricultura, comercio y servicio. Distribuyéndose la muestra por sector, como se presenta en el siguiente cuadro:

**CUADRO N°1**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR RUBRO DE ACTIVIDAD (en N°)**

| Rubro o actividad | Frecuencia |
|-------------------|------------|
| Comercio          | 113        |
| Servicio          | 20         |
| Agricultura       | 61         |
| Pesca             | 24         |
| Total             | 218        |

Como se aprecia en el cuadro anterior, el total de la muestra corresponde a 218 microempresarios de la comuna, los cuales fueron identificados a través de, patentes municipales (comercio y servicio), listado de comités de agricultores inscritos en PRODESAL y el contenido en los sindicatos de pescadores, quienes fueron elegidos por método de azar simple para aplicar el instrumento de recolección de datos.

#### A. Características de la Microempresa

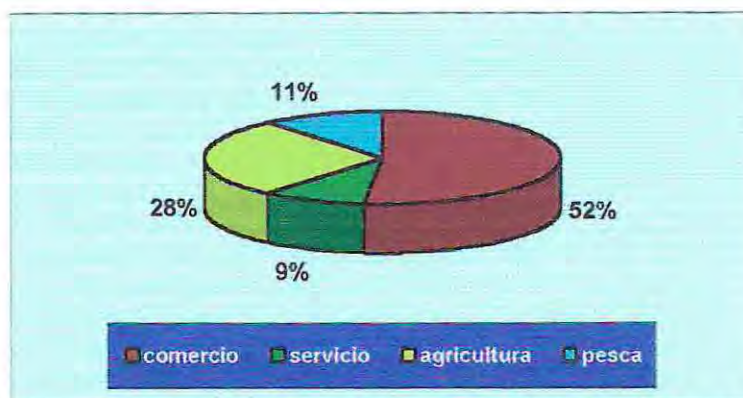
Para el estudio, esta variable se abordó, considerando tres dimensiones: rubro de actividad microempresarial, número de trabajadores por unidad económica y el lugar donde realizan su actividad.

##### 1. Rubro de Actividad.

Como queda señalado en el Marco Referencial el presente estudio se delimitó a cuatro de las áreas más representativas del sector productivo de la comuna, como lo son, el Comercio, la Pesca, la Agricultura y los Servicios.

En cuanto a los rubros de actividad económica de las microempresas, se observa una mayor proporción de unidades productivas orientadas hacia el sector comercio, seguido por la agricultura, pesca y servicio.

GRÁFICO N° 1  
RUBRO DE ACTIVIDAD (en %)



El gráfico N°1 muestra que el sector primario (Pesca y Agricultura) representa el 39% de las microempresas que se encuentran en la comuna. El Comercio que se encuentra presente en la gran mayoría de las localidades de la comuna encabeza el número de microempresas con el 51,8%. Si bien es cierto, que existe un número importante de microempresas, muchos microempresarios no se identifican como tales. Muchos de ellos hablan de “mi taller”, “mi local”, etc. Teniendo dificultades para verse como empresarios, aunque se les agregue el prefijo “micro”.

## 2. Número de personas que trabajan en microempresas.

Esta dimensión se entiende como el número de trabajadores por unidad económica, diferenciando las microempresas unipersonales y las que ocupan hasta nueve trabajadores incluyendo al dueño, de acuerdo a uno de los criterios que se consideran en la definición de la microempresa.

Según lo anterior, el 54,6% de las microempresas emplean de 2 a 9 trabajadores y el 44,5% corresponden a unidades económicas unipersonales.

Al analizar el número de trabajadores por rubro, en el Comercio el 41% son trabajadores por cuenta propia y el 57,5% ocupan más de un trabajador, muchos de los cuales son familiares.

En el sector Servicio el 55% trabajan por cuenta propia. Mientras que en la Agricultura el porcentaje es de 62%, lo que demuestra el poco desarrollo que han logrado, pese a la gran cantidad de proyectos ejecutados y que se están ejecutando.

A través de los datos obtenidos en el área de comercio, servicio y agricultura, siguiendo a Raúl González<sup>67</sup>, se puede deducir que muchos de los microempresarios, son más bien el resultado de una realidad que los obliga a inventar algo para enfrentar una situación social y laboral crítica, ya que ven a su microempresa como única salida para enfrentar la inexistencia de oportunidades laborales.

<sup>67</sup> González Raúl, ed, “Microempresa y asociatividad”, “Las relaciones laborales...”, Op cit, pp 63.

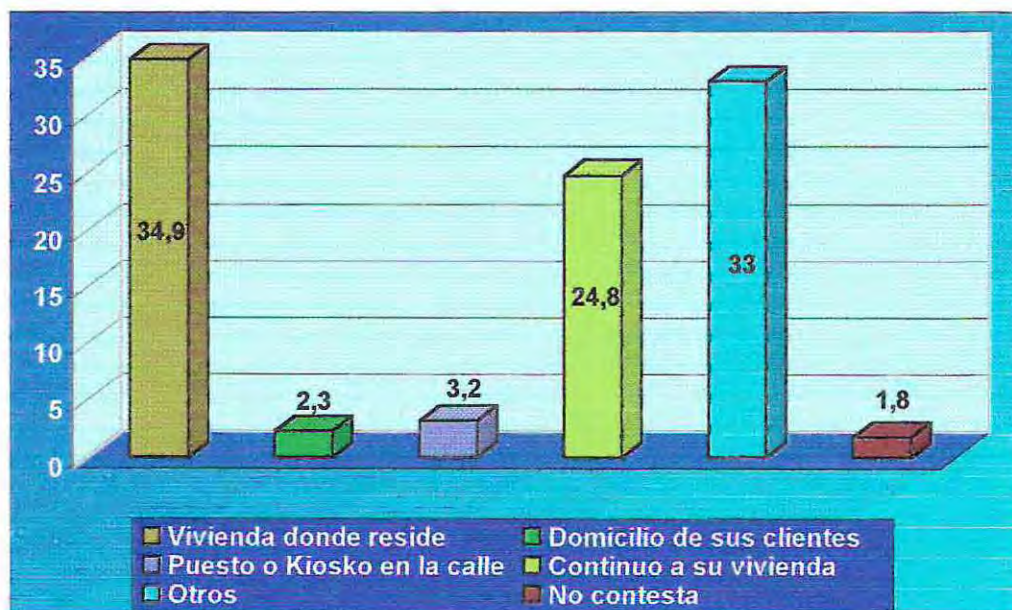
El hecho de que el mayor porcentaje se acumule en la categoría de *trabajadores por cuenta propia*, también se puede entender por la falta de recursos financieros, que según Patricio Jiménez<sup>2</sup>, son normalmente fruto de una mala planificación por un lado y del problema del crecimiento por otro. Además, de no tener acceso a una tecnología avanzada que le permita producir con costos competidores. Lo anterior conduciría a fomentar el trabajo unipersonal en aquellas áreas de trabajo, donde las actividades realizadas se lo permita y no signifique un inconveniente para su actuar. Lo que explica de algún modo que en el sector pesquero, el 91,6% de los patrones de bote ocupan a más de un trabajador, de éstos, algunos lo acompañan en sus salidas a alta mar y el resto prepara los elementos en tierra.

De acuerdo a los datos obtenidos por el estudio, en promedio las microempresas ocupan a 1,8 trabajadores, no necesariamente contratados formalmente, en muchos casos trabajando con familiares, lo que se dará a conocer más adelante en el estudio.

### 3. Donde realizan su actividad.

En este punto se señala el lugar físico en donde las microempresas realizan su actividad, aspecto importante para ver las posibilidades que tendrían de espacio para su desarrollo.

GRÁFICO N° 2  
LUGAR DONDE REALIZAN SU ACTIVIDAD (en %)



El gráfico anterior muestra que el 60% de las microempresas desarrollan su actividad en el ámbito de la vivienda que habitan (*vivienda donde residen y continuo a su vivienda*). Por lo tanto, se aprecia una gran convivencia de las actividades residencial y económica, propiciándose una combinación de ambas.

<sup>2</sup> Jiménez Patricio, *Op cit*, pp. 50.

Lo anterior, muestra una gran diferencia con el nivel nacional, en que el porcentaje de microempresarios, que realizan su actividad ligada a la vivienda o dentro de ella, alcanza un 40%<sup>69</sup>.

Lo antes expuesto, deja abierta la interrogante acerca de la capacidad de expansión de los espacios disponibles que puedan acoger el desarrollo de la microempresa.

## B. Características de los Microempresarios

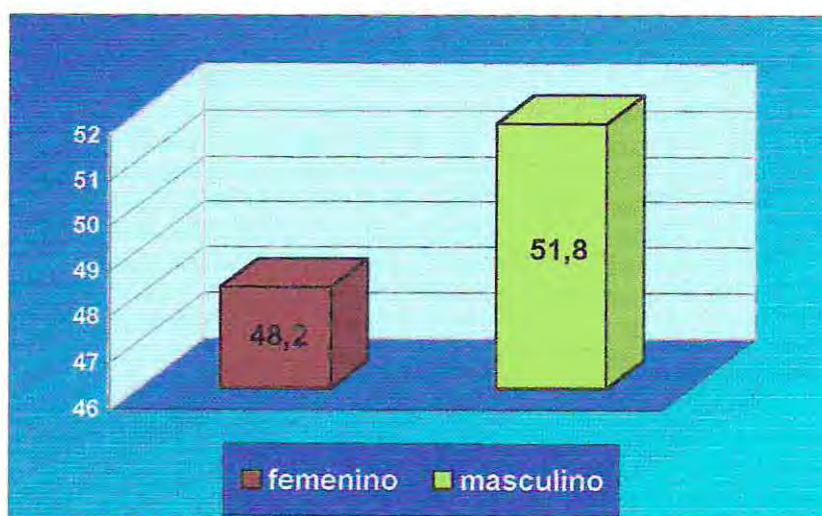
La caracterización que a continuación se presenta, incluye antecedentes socio-demográficos referidos a sexo, edad, nivel de escolaridad, previsión social, sistema de salud, vivienda y servicios básicos.

### 1. Distribución Por Sexo:

De acuerdo a los datos obtenidos, a través, del cuestionario aplicado a la totalidad de la muestra estudiada, se establece que, existe una leve preponderancia de sexo masculino en el microempresariado de la comuna, representando al 51.8% de éstos; mientras que, el porcentaje de sexo femenino, corresponde al 48.2% de la muestra estudiada.

Lo anterior se presenta gráficamente a continuación.

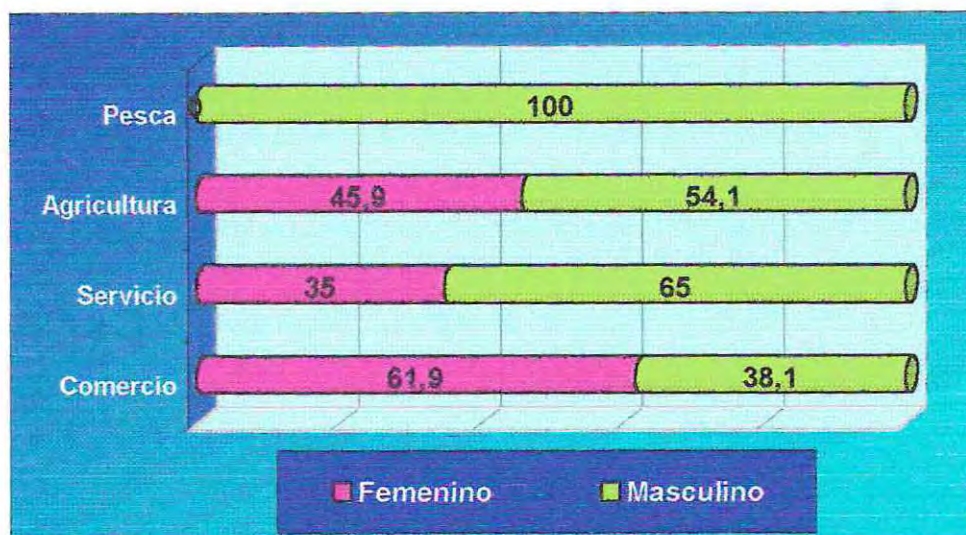
GRÁFICO N° 3  
DISTRIBUCIÓN POR SEXO (en %)



Ahora bien, si se analiza la distribución de sexo por rubro o actividad, se encuentran diferencias notorias, las que se presentan a continuación en el siguiente gráfico:

<sup>69</sup> Vildoso Abelardo, com, "Microempresa y Sectores Populares en América Latina", " Retos en la...", Op cit, pp 101.

GRÁFICO Nº 4  
DISTRIBUCIÓN DE SEXO POR RUBRO (en %)



Se evidencia, a través, de la lectura del gráfico anterior que, el único rubro en donde existe predominancia de sexo femenino es, en el comercio, con un 61.9% del total.

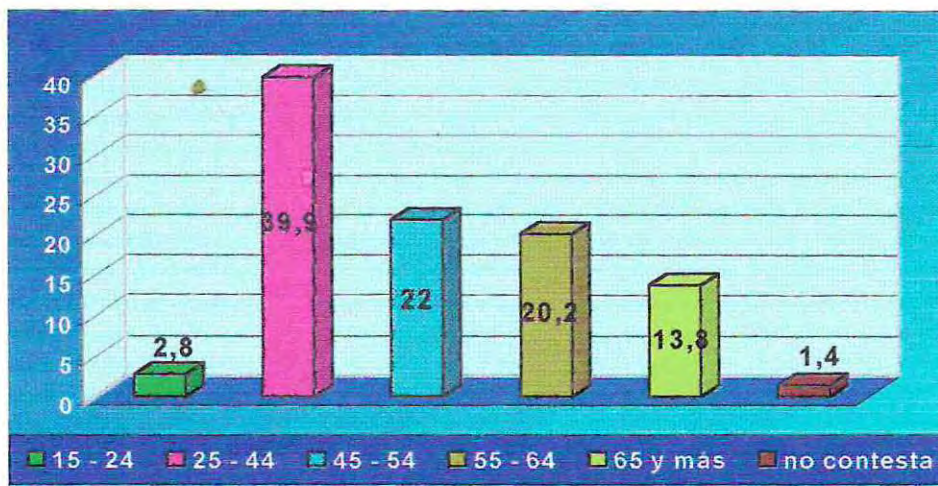
En todos los demás rubros, se manifiesta una clara predominancia de sexo masculino, siendo el más evidente el rubro de pesca en el que el 100% de los microempresarios son de sexo masculino, por ser ésta una actividad desarrollada principalmente por personas pertenecientes al género masculino, ejecutando las mujeres sólo acciones de apoyo a la pesca artesanal.

## 2. Distribución Por Edad:

Respecto a esta dimensión, es necesario hacer presente que, si bien, se aplicó el instrumento al 100% de la muestra estudiada, hubo 3 sujetos en los cuales no fue posible obtener el dato.

La distribución por edad, se presenta a continuación en el siguiente gráfico:

GRÁFICO Nº 5  
DISTRIBUCIÓN POR EDAD (en %)



Como se aprecia en la representación gráfica, el tramo de edad con mayor porcentaje de individuos, es de 25 a 44 con un 39.9% del total de la muestra.

Para una descripción más detallada, se presenta a continuación la distribución de edad por rubro, en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO N° 6**  
**DISTRIBUCIÓN DE EDAD POR RUBRO (en %)**



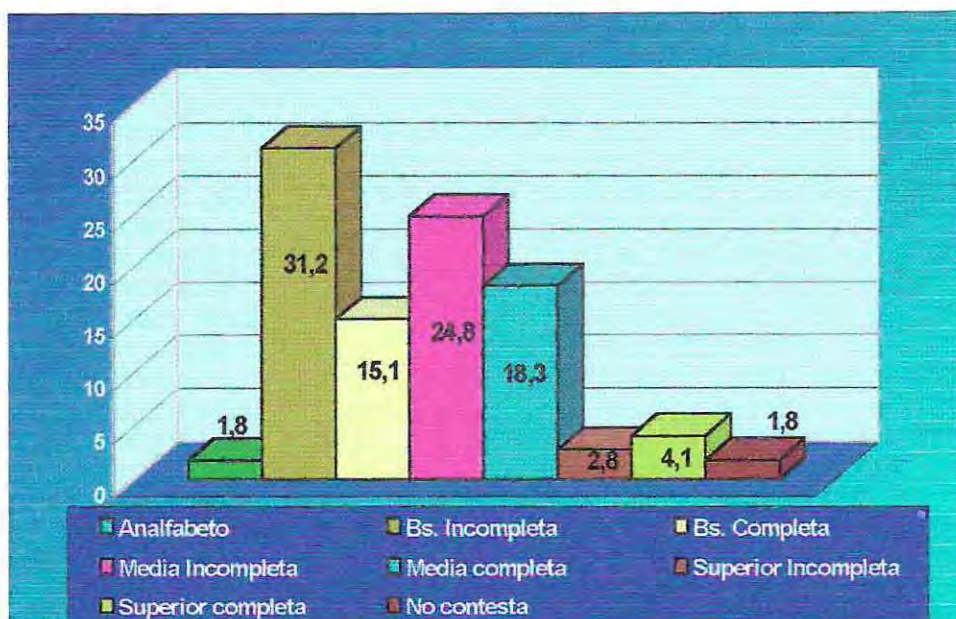
Del gráfico anterior, se puede observar que, el mayor porcentaje de microempresarios de 65 años y más, corresponde a la agricultura, con un 22.9%, seguido por el comercio con un porcentaje de 11.5%. Lo anterior se explicaría por la necesidad de proveerse de recursos, una vez que el sistema social, los ha excluido de la población, en edad de trabajar, por lo cual optan por trabajar en forma independiente.

### 3. Nivel de Escolaridad:

Otro aspecto relevante, para la caracterización de los microempresarios, se refiere, al nivel educacional de éstos, ya que, éste influye directamente en el tipo de empleo al que se puede acceder, a los ingresos percibidos siendo un factor importante a considerar en la planificación de acciones capacitadoras.

El siguiente gráfico muestra, una síntesis visual de los niveles de escolaridad, que alcanzan los microempresarios de la comuna.

GRÁFICO N° 7  
NIVEL DE ESCOLARIDAD (en %)



De acuerdo, a los datos entregados por el gráfico, llama la atención que el mayor porcentaje, lo obtienen aquellos microempresarios que tienen enseñanza básica incompleta, con un 31.2%, porcentaje que, acumulado con la categoría de analfabetos y básica completa, representa al 48.2% de los microempresarios. Lo anterior, sin duda es un factor que de no considerarse adecuadamente en las intervenciones posteriores, se constituirá en un obstáculo, ante cualquier acción emprendida hacia el sector microempresarial de la comuna.

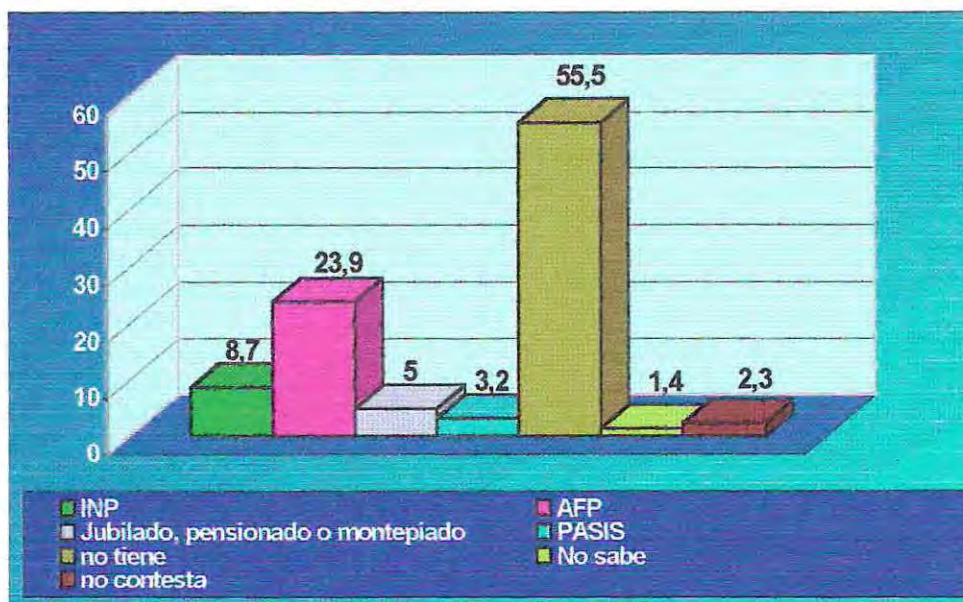
#### 4. *Previsión Social:*

Antes de caracterizar de acuerdo a esta dimensión al microempresariado de la comuna, cabe señalar que, los actuales programas de seguridad social imperantes en el país, tienen características y alcances muy diversos, desde los seguros sociales hasta acciones de carácter asistencial.

Las acciones de protección están a cargo de una variada gama de instituciones, de carácter público y privado, siendo el Estado el que regula y se constituye en responsable de los programas. En este contexto, se consideró a las AFP e INP, considerando además, en el presente estudio a quiénes obtienen PASIS que, sin ser en rigor un tipo de previsión social, beneficia a aquéllos que, contando con bajos recursos y estando en condiciones de pensionarse o jubilarse, no pueden hacerlo, ya sea, por no pertenecer a algún régimen previsional, o bien, por no cumplir con los requisitos exigidos para ello.

A continuación se presenta gráficamente la distribución de los microempresarios, según previsión social:

**GRÁFICO N° 8  
PREVISIÓN SOCIAL (en %)**



En virtud del gráfico anterior, se puede observar que el 55.5% de los microempresarios, no posee ningún tipo de previsión social, los que sumados a quienes son beneficiarios de PISIS, representan al 58.7% del microempresariado de la comuna.

Sin duda, las cifras antes expuestas, no dejan indiferente, no sólo por su magnitud, sino por sus implicancias en la calidad de vida de los microempresarios, quienes se encuentran totalmente desprotegidos, ante la eventualidad de la jubilación, o bien de la vejez. Lo anterior, se debe sin duda, tanto a la voluntariedad que impera en el actual sistema previsional, para los trabajadores independientes, quienes al estar preocupados de satisfacer su consumo actual, no consideran como una prioridad el invertir en sus necesidades a futuro (en la vejez), con las consecuentes repercusiones socioeconómicas.

Haciendo una diferenciación por sexo, se obtiene que, el 64.8% de mujeres microempresarias, no están afiliadas a institución alguna de previsión social; mientras que en el sexo masculino se encuentra un porcentaje inferior al de las mujeres, siendo éste de 47%, sin embargo, ambos porcentajes son muy elevados, considerando las consecuencias que esto les acarrearán en el futuro.

En cuanto a las instituciones en que cotizan y el sexo, se establece que mujeres y hombres cotizan mayoritariamente en A.F.P., siendo los porcentajes de 16.2% y 31% respectivamente.

### 5. Sistema de Salud

Los datos obtenidos, a través del estudio realizado, se distribuyen como a continuación se presenta gráficamente, de acuerdo al sistema de salud con el que cuentan los microempresarios de la comuna:

**GRÁFICO N° 9**  
**COBERTURA SISTEMA DE SALUD (en %)**



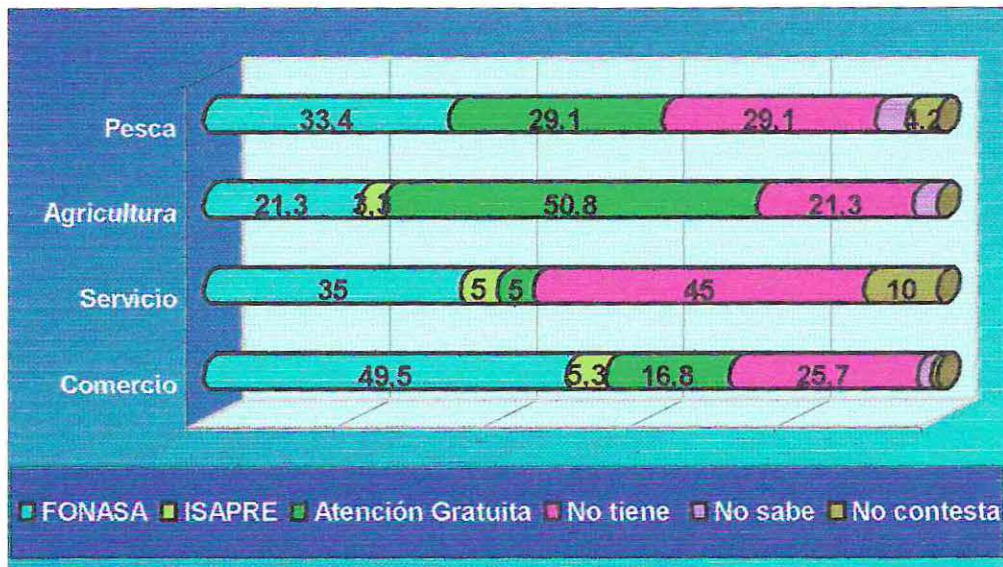
La mayor cobertura del sistema de salud en el sector microempresarial lo tiene el Fondo Nacional de Salud, (FONASA), con un 38,5% del total de la población. Sin embargo, el porcentaje correspondiente a aquellos que se encuentran cubiertos por mecanismos asistenciales, debido a que cuentan con la tarjeta de calificación de derecho grupo A, que exime del pago de los gastos de salud en los consultorios o postas rurales del Servicio Nacional de Salud, es de un 26,6%.

Es necesario destacar en este aspecto, que uniendo ambos porcentajes, obtenemos un total de 65,1% dato relevante que indica que la mayoría de los microempresarios se atienden en el sector público de atención de Salud, frente a un 4,1% que se atiende en el sector privado.

Por otra parte, un porcentaje importante de los microempresarios (26,6%) no poseen cobertura para Salud, dejando a este número desprotegido ante cualquier eventualidad de orden de Salud.

Relacionando el rubro de actividad con la cobertura del sistema de salud, se obtiene el siguiente gráfico:

**GRÁFICO N° 10**  
**COBERTURA DEL SISTEMA DE SALUD POR RUBRO (en %)**

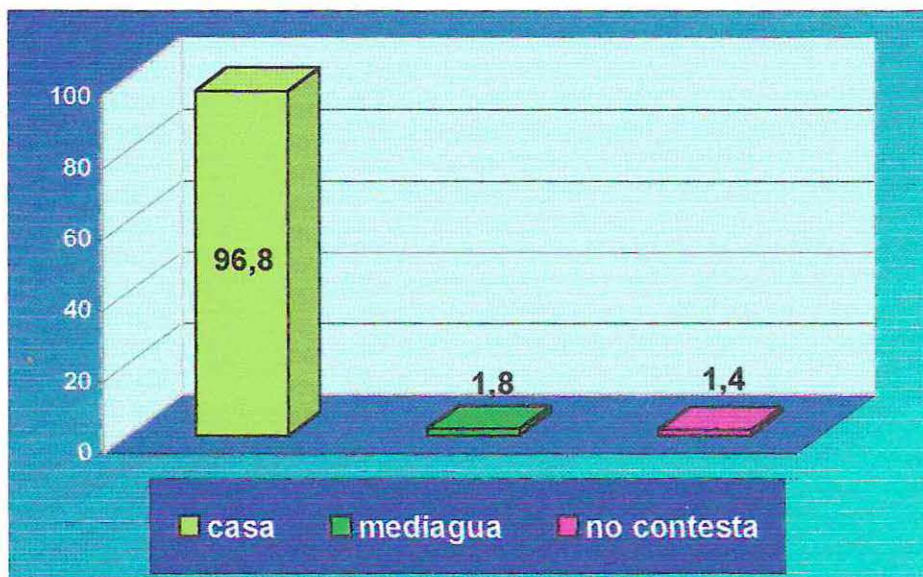


Es importante destacar que en el sector servicio, un 45% de la población encuestada, no cuenta con cobertura en sistema de salud, mientras que su contra parte se presenta en el sector comercio en que cerca del 50% de la población encuestada esta afiliada al servicio de salud pública.

**6. Distribución Por Tipo De Vivienda Y Calidad Del Ocupante:**

A continuación, se presenta un gráfico que detalla la distribución de los microempresarios, de acuerdo al tipo de vivienda que éstos habitan.

**GRÁFICO N° 11**  
**TIPO DE VIVIENDA (en %)**



En cuanto al *tipo de vivienda*, como se aprecia en el gráfico anterior, el 98.8% de los microempresarios, habita en casas y sólo el 1.8% de ellos en mediaguas. La explicación a lo anterior, podría venir tanto de factores relacionados con las condiciones en que, el personal aplicó el instrumento de recolección, como a los asociados a la pobreza relativa, así como las relacionadas con las condiciones en que el personal que aplicó el instrumento de recolección, debido a que en muchas casas, se encuestaba en el lugar de trabajo, no constatando la calidad de la vivienda, quedando sólo a la percepción del encuestado.

En cuanto a la *calidad del habitante*, como puede observarse en el gráfico que, a continuación se presenta, el mayor porcentaje lo obtienen quienes son propietarios de las viviendas que habitan con un 77.1%, siendo el porcentaje de allegados de sólo un 8.3%.

GRÁFICO N° 12  
CALIDAD DEL OCUPANTE (en %)



### 7. Servicios Básicos:

Uno de los aspectos de las condiciones de vida, en el sector microempresarial es la tenencia de servicios básicos: luz, agua y alcantarillado. Concentrándose los porcentajes de manera descendente, de la siguiente manera: luz con un 89,9%; agua con un 82,1% y alcantarillado con un 69,3%. En este último punto es necesario hacer la distinción que se considera como alcantarillado, además a aquellas unidades que no están conectadas a la red pública, pero que si cuentan con fosas sépticas. Esto se considera así, por el hecho de ser una comuna con un alto porcentaje de población rural, lo que dificulta el acceso a la red pública de alcantarillado.

El que la mayor parte de la población acceda a los servicios básicos, es un buen indicador para inferir que, de acuerdo a las condiciones de saneamiento básico adecuado, la morbilidad de la población, no estaría relacionada con las condiciones de higiene.

A continuación se presenta el gráfico, que representa la tenencia de los servicios básicos en la población microempresarial de la comuna:

GRÁFICO N° 13  
SERVICIOS BÁSICOS (en %)

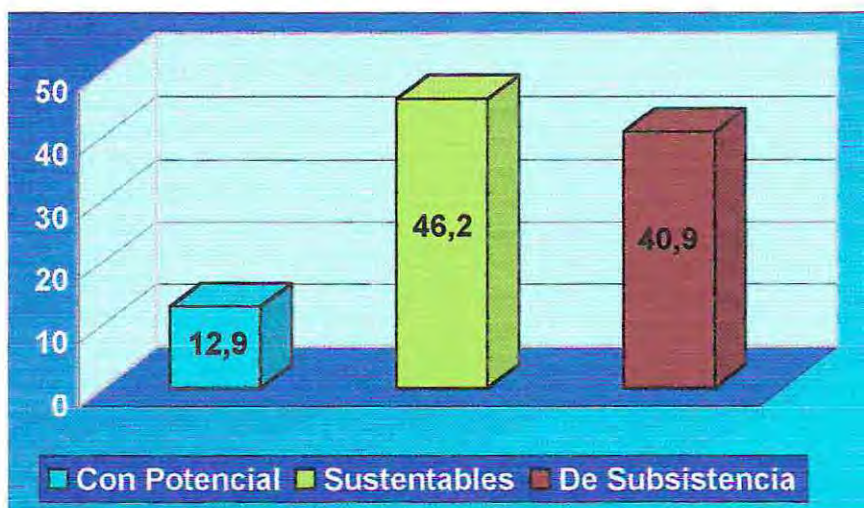


### C. Manifestaciones de la problemática

Entre las actividades económicas, especialmente aquellas de pequeña producción se pueden observar que algunas de éstas, presentan diversos obstáculos que frenan su desarrollo productivo, laboral y por ende su desarrollo social.

Estos obstáculos se traducen principalmente en la baja capacidad productiva que poseen los microempresarios de la comuna. Manifestándose, a través de diferentes áreas, entre las que se destacan el bajo ingreso per capita, traducido a la línea de la pobreza; baja capacidad de ahorro; baja capacidad de inversión y una deficiente base de capital.

GRÁFICO N° 14  
CAPACIDAD PRODUCTIVA (en %)



Como se aprecia en el gráfico, un 46,2% del total de las microempresas de la comuna están en la categoría de sustentables, lo que se traduce en que casi la mitad de las unidades productivas poseen capacidad de ahorro limitado, con escasas posibilidades de innovación o ampliar su capacidad instalada.

La segunda mayoría la obtienen aquellas unidades productivas que pertenecen a la categoría de subsistencia, que dentro de la clasificación son las de menor desarrollo, debido a que no poseen capacidad de ahorro, los ingresos per cápita son limitados incluso pueden encontrarse en proceso de descapitalización.

### 9.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL FACTOR LABORAL DE LA MICROEMPRESA EN LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ

A continuación se abordará la situación que presenta el factor laboral en las microempresas de la comuna, esta se referirá a la Cualificación del Recurso Humano y sus principales características.

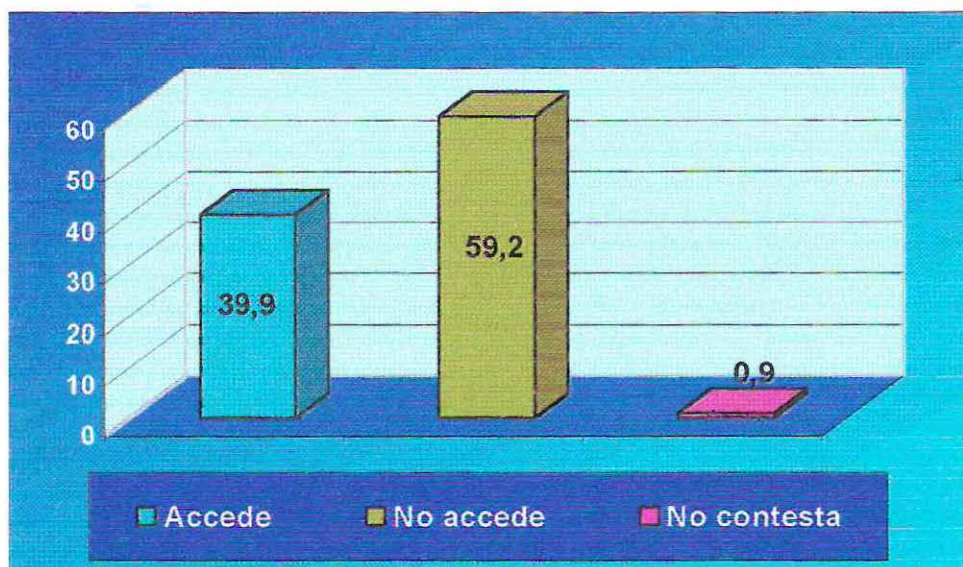
Antes de comenzar recordaremos la hipótesis descriptiva que se planteó, la cual fue enunciada como: "La situación laboral de la microempresa, se caracterizaría por una baja cualificación del recurso humano".

#### A. Cualificación Del Recurso Humano:

La cualificación del recurso humano, fue referida "al acceso a capacitación por parte del microempresario".

Los resultados obtenidos, al respecto, se reflejan en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO Nº 15**  
**CUALIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO (en %)**

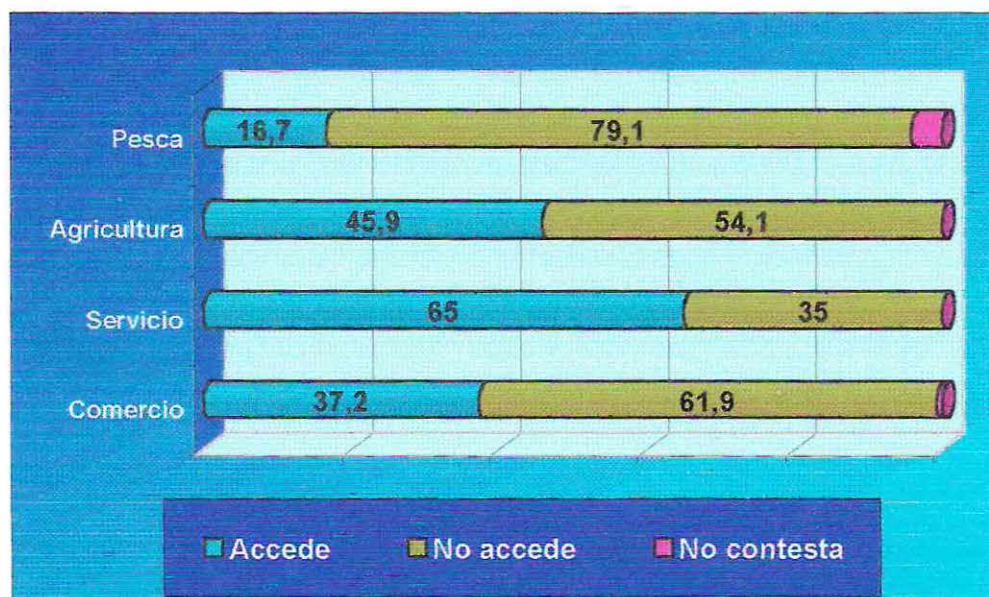


Como se aprecia, el 59.2% de los microempresarios, no han recibido capacitación alguna, lo que, de acuerdo, a referentes dados por el marco teórico, incide negativamente en el aprovechamiento de ventajas tecnológicas y operacionales, además en la oferta de servicios tecnológicos hacia la problemática de la microempresa.

Lo anterior, sin duda repercute finalmente en los niveles de eficiencia productiva y en el desarrollo mismo de la microempresa.

En una visión más específica, a continuación se presenta un gráfico representativo de la cualificación microempresarial por rubro:

**GRÁFICO Nº 16**  
**CUALIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO POR RUBRO (en %)**



Por rubro, la cualificación del recurso humano, presenta diferencias notables, siendo evidente la diferencia en cuanto a cualificación del sector comercio, que es el único rubro cuyos microempresarios, han accedido mayoritariamente a la cualificación, representando al 65% del total del rubro.

Al mismo tiempo llama la atención que, es el sector pesca el que presenta una mayor proporción de microempresarios que no se han capacitado con un porcentaje de 79.1%. Pese a lo anterior, es posible explicar el hecho, por el traspaso intergeneracional de conocimientos en el rubro, sin embargo, resulta evidente la necesidad de contar con un manejo más tecnificado y menos artesanal para desarrollar la actividad.

Por otra parte, la Cualificación presenta una serie de características que fueron encontradas al momento de realizar la recolección de datos.

A continuación se presenta gráficamente, el tipo de capacitación recibida por los microempresarios:

**CUADRO N° 2**  
**TIPOS DE CAPACITACIÓN (en %)**

| Tipo de Capacitación   | Porcentaje |
|------------------------|------------|
| Técnico-productivo     | 77         |
| Técnico-administrativa | 5,7        |
| Otras                  | 16,1       |
| No contesta            | 1,1        |
| Total                  | 100        |

Como se aprecia, en la representación gráfica, el 77.01% de los microempresarios, han recibido *capacitación técnico-productiva*, esto es, para mejorar sus productos o servicios, y sólo el 5.74% de los microempresarios, lo han hecho en capacitación *técnico-administrativa*, referida a gestión empresarial, lo que, sin duda, es un porcentaje bajísimo, considerando que son ellos quienes administran sus propios negocios. Lo anterior, puede deberse a la dificultad de los microempresarios para definirse como tales, prefiriendo calificarse como trabajadores independientes, con las implicancias que ello conlleva para el desarrollo de sus unidades productivas.

Respecto a la *aplicación del conocimiento* adquirido a través de la capacitación, en sus unidades productivas, se presenta a continuación un gráfico que contiene los resultados:

**CUADRO N° 3**  
**APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO (en %)**

| Aplicación Conocimiento | Porcentaje |
|-------------------------|------------|
| Si                      | 80,5       |
| No                      | 17,2       |
| No contesta             | 2,3        |
| Total                   | 100        |

De acuerdo a los resultados, presentados, a través del gráfico anterior, se obtiene que, el 80.5% de los microempresarios capacitados, aplican el conocimiento adquirido, a través de la capacitación recibida. Sin embargo, el 17.2% del total de capacitados, no lo hacen. Este último dato puede resultar, de quienes han recibido otro tipo de capacitación, que no guarda relación con su actividad microempresarial, de acuerdo a esto, el porcentaje real, de aquéllos que, recibiendo capacitación relacionada con su actividad microempresarial no aplican el conocimiento, se reduce a un 1.1%.

De lo anterior se infiere que, si se capacita a los microempresarios en áreas de su interés, existe una alta probabilidad, de que éstos la apliquen en sus unidades productivas. Por tanto, la capacitación, de acuerdo a los resultados anteriores, se erige, como un medio preponderante para enfrentar algunas falencias presentes en la microempresa de la comuna, siempre que se consideren las características socio-culturales en su implementación y se promueva a través de una difusión adecuada.

#### **9.1.4. CARACTERÍSTICAS DEL FACTOR ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ**

A continuación se abordará la situación que presenta el factor laboral en las microempresas de la comuna, esta se referirá a la Asociatividad y sus características y la Red Social de Apoyo.

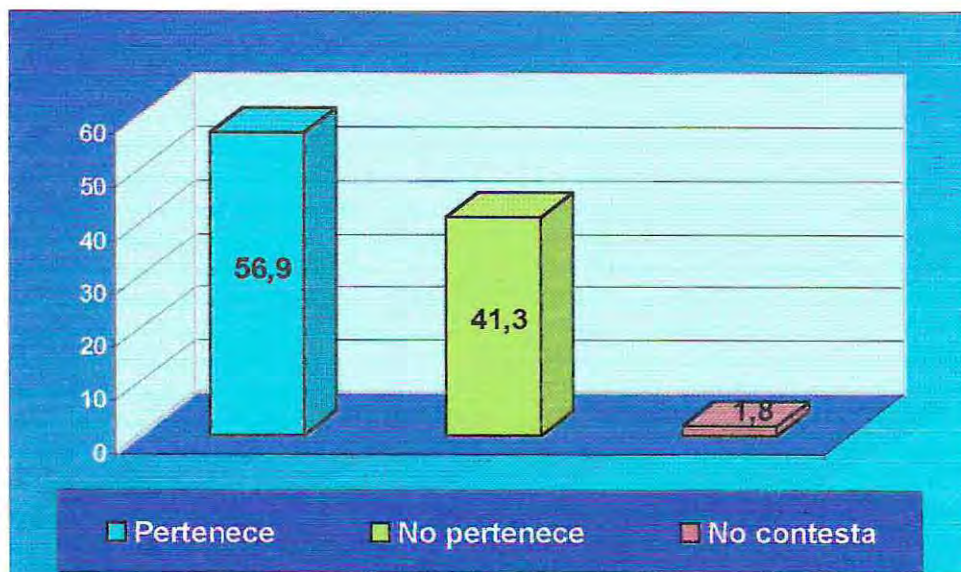
Antes de comenzar recordaremos la hipótesis descriptiva que se planteó, la cual fue enunciada como: "La situación organizacional de la microempresa se caracterizaría por la inexistencia de asociatividad y una baja coordinación con la red social de apoyo"

### A. Asociatividad:

Entendida la asociatividad como “La pertenencia permanente de un grupo de personas a una organización microempresarial que, para alcanzar un fin compartido, se mantienen unidas.”

Esta variable, se presenta a continuación en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 17  
ASOCIATIVIDAD (en %)



Si bien es cierto, un 56,9% de los microempresarios pertenecen a alguna organización, es imprescindible analizar el por qué un alto porcentaje de los microempresarios no se asocia, ya que por no asociarse está perdiendo la oportunidad de ampliar sus posibilidades competitivas y sus implicancias, no sólo a nivel productivo, sino también social.

Como se aprecia en el gráfico anterior, el 41,3% de los microempresarios, no pertenece a organización microempresarial alguna. Lo anterior, de acuerdo a referentes presentes en el marco teórico, conlleva a un insuficiente aprovechamiento de los recursos endógenos, y de la oportunidad de generar, a través de la asociatividad “poder de negociación”, como un conglomerado organizado. Revertir esta situación, no sólo significaría fomentar la competencia y posesionarse de mercados mayores, sino fundamentalmente, significa integrarse a procesos decisionales, que les afectan directamente, y que por su actual condición, seguirán siendo tomadas a niveles políticos macro y mega.

La inexistencia de asociatividad, o el no pertenecer a organizaciones de microempresarios, se relaciona a factores como:

- *Representaciones mentales*: lo cual se manifiesta en las siguientes frases, recogidas de dirigentes microempresariales.

- Desconfianza en el resto:

“Aquí, creen que, uno les va a sacar plata o a robar las ideas... y por eso prefieren encerrarse en sus casas y no compartir sus ideas ni problemas”.

- La asociación es una pérdida de tiempo:

“...es que es difícil que vengan a las reuniones, siempre somos los mismos, porque los demás no tienen tiempo y prefieren ocuparlo en su trabajo y porque creen que las cosas no van a cambiar por hacerse socios”.

- Autosuficiencia:

“...es que nos falta apoyarnos entre todos y no seguir cada uno por su lado, porque a la gente no le gusta meterse en líos y trabajar por todos”

- *Imposibilidad de salir de conversaciones crónicas*:

“...es que siempre es el mismo problema de los que trabajan sin permiso y nunca cambia la cuestión”.

- *Expectativas erradas acerca del rol del Estado*:

“...lo que pasa, es que la gente está acostumbrada a ser los “hijos del municipio” y eso no es sólo responsabilidad de la gente”

“...es que el alcalde, todavía no nos soluciona el problema y ahí estamos parados”

- *Escasez de habilidades sociales y de conversaciones para participar y crear ambientes colectivos*:

Este factor presente, en los microempresarios de la comuna dice relación, sin duda, con el bajo nivel educacional de éstos y con factores asociados a la alta atomización presente en algunos sectores, como también a la resistencia al cambio y adhesión a patrones tradicionales de producción<sup>70</sup>

Si se observa, la variable por rubro, se puede establecer que, los rubros con mayor porcentaje de microempresarios que no pertenecen a organizaciones microempresariales, son en primer lugar el rubro de servicio con un 90%, seguido por el comercio con un 79.9%. Lo anterior no deja de ser relevante, al conocer la existencia de la Cámara de Comercio y Turismo comunal, que agrupa a quienes realizan esta actividad. Ahora, el porcentaje de

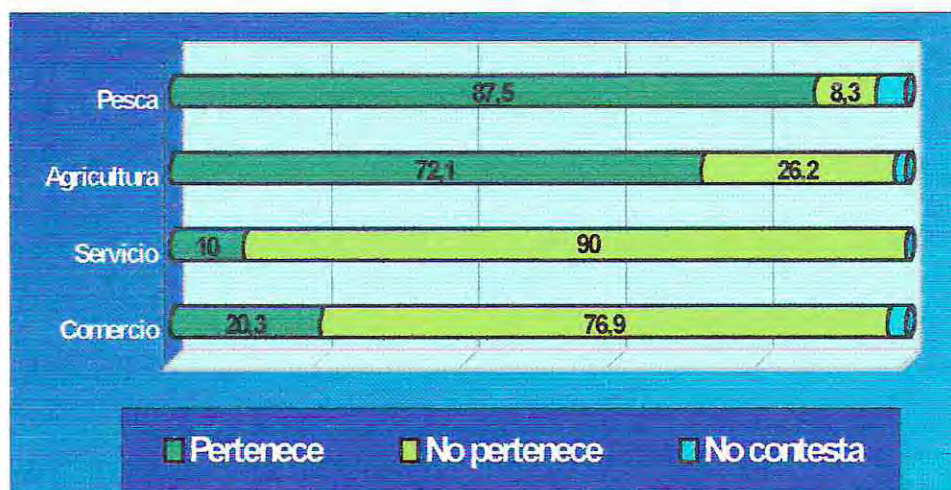
---

<sup>70</sup> Véase Albornoz Nardy y otras, Op cit.

asociados o que, pertenecen a alguna organización en comercio es de sólo un 20.3% y en servicio un 10%.

A continuación se describe gráficamente la asociatividad por rubro:

**GRÁFICO N° 18**  
**ASOCIATIVIDAD POR RUBRO (en %)**



Los rubros que presentan mayores porcentajes de microempresarios asociados o pertenecientes a organizaciones microempresariales son, en primer lugar la pesca con un porcentaje de 87.5%, lo cual se debe a la fuerte presencia del sindicato en este rubro; el segundo lugar lo ocupa la agricultura con un 72.1% de microempresarios pertenecientes a organizaciones de agricultores, en este caso comités. Lo anterior se explicaría por la presencia de PRODESAL en la comuna, que agrupa a los distintos comités de agricultores y trabajan en forma permanente con ellos.

De esta variable, se pudo establecer que, el 41.3% de los microempresarios, están asociados, es decir, pertenecen a alguna organización microempresarial. Por tanto, el interés se centra en conocer las características de dicha asociatividad en cuanto a:

➤ *Tipo de Institucionalidad :*

Respecto a esta dimensión, y en relación al cuadro que, a continuación se presenta, se puede observar que, el 87% de los microempresarios que están asociados, pertenecen a organizaciones formales, esto es, con reconocimiento legal, ante las instituciones públicas y privadas, lo que, a su vez, implica mayores posibilidades de coordinarse con la red social de apoyo, por ser éste un requisito importante, al momento de exigir derechos, postular a beneficios, al contar con respaldo legal para ello.

**CUADRO N° 4**  
**TIPOS DE INSTITUCIONALIDAD (en %)**

| Tipo de Institucionalidad | Porcentaje |
|---------------------------|------------|
| Formales                  | 86,7       |
| Informales                | 3,3        |
| No sabe                   | 10         |
| Total                     | 100        |

➤ *Tipo de permeabilidad:*

Como se aprecia, en el cuadro siguiente el 70% de los asociados, pertenecen a organizaciones cerradas, es decir, que su pertenencia está asociada a alguna condición para su ingreso. Lo que obedece a factores de tiempo que lleva desarrollando la actividad, cuotas de inscripción, etc.

**CUADRO N° 5**  
**TIPOS DE PERMEABILIDAD (en %)**

| Tipo de Permeabilidad | Porcentaje |
|-----------------------|------------|
| Abiertas              | 70         |
| Cerradas              | 21         |
| No sabe               | 9          |
| Total                 | 100        |

Esta característica, puede ser considerada como uno de los factores importante, para explicar la inexistencia de asociatividad en el 56.9% de los microempresarios, ya que, de acuerdo a los hallazgos encontrados, se puede establecer que los microempresarios, no se motivan a participar por las condiciones que deben cumplir tanto para la pertenencia, como para su participación en las organizaciones.

➤ *Interés compartido:*

Como se aprecia, en el cuadro siguiente, el 59% de los asociados, pertenece a organizaciones que, se reúnen por un *interés permanente*, lo que sin duda, muestra un grado de estabilidad importante de estas organizaciones.

**CUADRO N° 6**  
**INTERÉS COMPARTIDO (en %)**

| Interés Compartido | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Permanente         | 59         |
| Transitorio        | 32         |
| No sabe            | 9          |
| Total              | 100        |

Esta característica, es un factor facilitador para la intervención en ellas, por la periodicidad y estabilidad con que éstas se reúnen.

Sin embargo, a través, de las fuentes consultadas, se puede decir que, si bien la mayoría de las organizaciones microempresariales existentes, manifiestan un interés permanente, éste generalmente responde a la búsqueda de soluciones a problemas muy específicos, careciendo de planificaciones a largo plazo, dirigidas a objetivos de desarrollo mayores.

➤ *Conjunto de normas:*

De los microempresarios asociados, se destaca que, el 70% de éstos, pertenecen a organizaciones que *cuentan con reglamento*, que guía su accionar; mientras que, el 16.7% reconoce que en las organizaciones a las que pertenecen, no cuentan con un reglamento guía. Sin embargo, dicha cifra, al ser contrastada con aquéllos que respondieron que no cuentan con personalidad jurídica, da cuenta que, la mayoría de los que respondieron que no existía un reglamento, en realidad no sabían de su existencia.

En relación, a la *revisión del reglamento*, llama la atención que, sumando a quiénes no sabían y aquéllos que no lo habían revisado, suman un total de 38.9% que no deja de ser significativo, por las implicancias, en cuanto al desconocimiento de derechos y obligaciones que les competen, por pertenecer a dichas organizaciones.

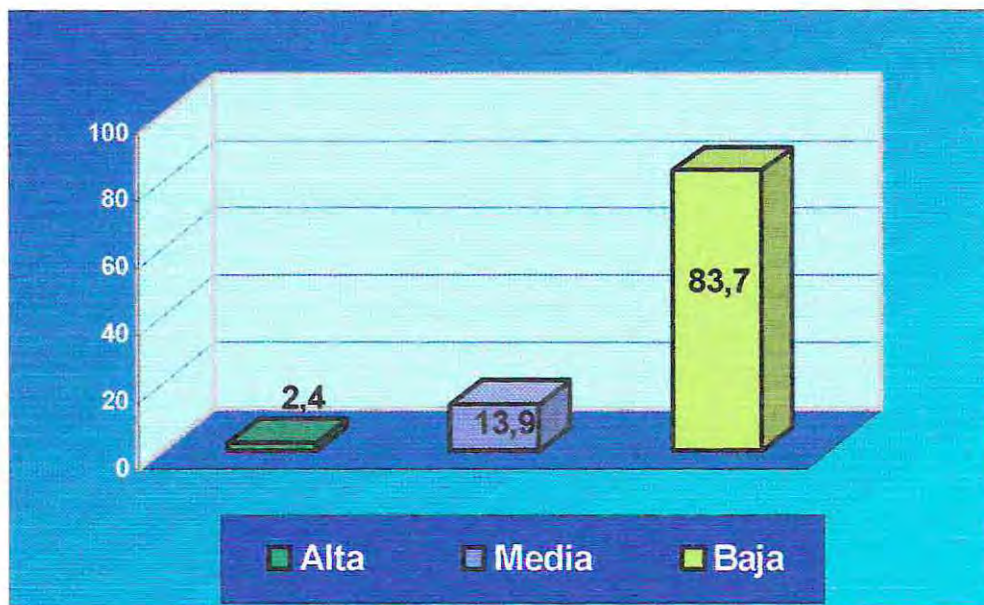
Finalmente, en relación con la *aceptación del reglamento*, el 61% de los microempresarios, lo aceptan. Lo anterior, no deja de llamar la atención, ya que, significa que, algunos de ellos lo aceptan o rechazan aún sin conocerlo, mostrando una actitud pasiva frente a las normas que guían las organizaciones a las que pertenecen.

### B. Redes sociales:

Por las cuales, se entiende al “conjunto de organismos públicos, privados y otros, con los cuales se pueden coordinar los microempresarios para promover el desarrollo de su actividad microempresarial”

Como se presenta, en el gráfico correspondiente, es notoria la diferencia de porcentajes, ya que, el 83.7% del microempresariado, presenta una baja coordinación con la red de apoyo, y sólo el 2.4%, presenta una alta coordinación.

**GRÁFICO N° 19**  
**COORDINACIÓN DE LA RED SOCIAL DE APOYO (en %)**



Ahora, desagregadas por dimensiones, se establece que, el 54.6% de los microempresarios tienen contacto con organizaciones públicas, siendo el municipio la con mayor presencia. Pese a ello, el contacto establecido ha sido mayoritariamente para formalizar su actividad, por medio de la obtención de patente municipal. Sin embargo, este contacto no es permanente. Dentro de este porcentaje, los que se relacionan en forma más permanente con el municipio, son los agricultores, que son parte de PRODESAL.

Por lo tanto, se establece que, la baja coordinación de los microempresarios con la red social de apoyo, conlleva a un desaprovechamiento de los recursos disponibles y al mantenimiento de una situación de bajo desarrollo socio-productivo.

Cabe señalar, que esta situación, no es sólo imputable a los microempresarios, sino también a la propia fragmentación y falta de coordinación de las diferentes instituciones que son consideradas parte de la red social, para la microempresa. Por tanto, se hace necesario considerar, la generación de una instancia de conocimiento entre los microempresarios y la red social. Lo anterior, se erige como un elemento clave en la estrategia de promoción del

desarrollo socio-productivo, al facilitar la reposición e integración de conocimiento de demandas específicas en el ámbito local, y el surgimiento y consolidación de iniciativas de fomento con arraigo y compromiso social.

#### 9.1.5. CARACTERÍSTICAS DEL FACTOR TÉCNICO-PRODUCTIVO DE LA MICROEMPRESA DE LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ

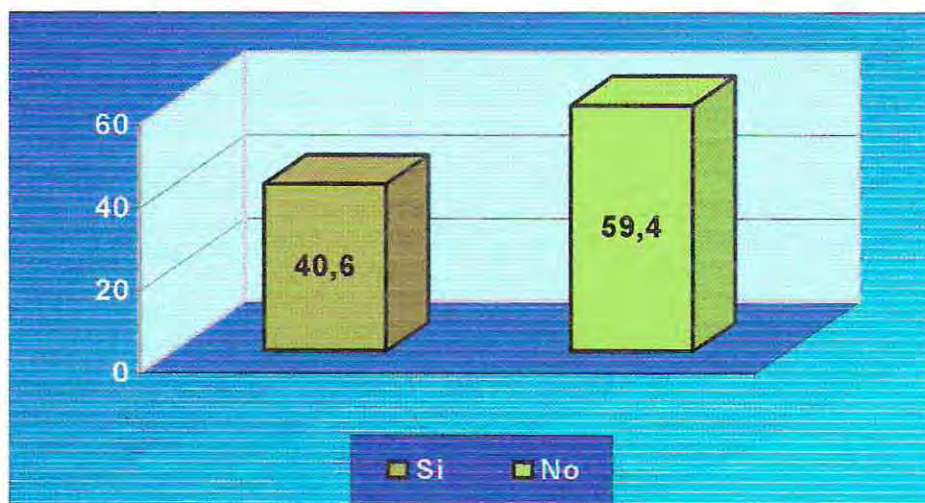
A continuación se abordará la situación que presenta el factor laboral en las microempresas de la comuna, esta se referirá al Financiamiento, al Ámbito de Comercialización, a la Innovación y la Racionalidad Económica.

Antes de comenzar recordaremos la hipótesis descriptiva que se planteó, la cual fue enunciada como: "El factor técnico-productivo estaría caracterizado por: No acceder a financiamiento, un ámbito de comercialización restringido a un Micro mercado, una baja Innovación y una Baja Racionalidad Económica".

##### A. Financiamiento:

Esta variable se entiende como "La posibilidad de obtener créditos, como elemento facilitador de la actividad microempresarial". Los resultados obtenidos en la medición de esta variable, se aprecian en el gráfico que a continuación se presenta:

GRÁFICO Nº 20  
ACCESO A FINANCIAMIENTO (en %)



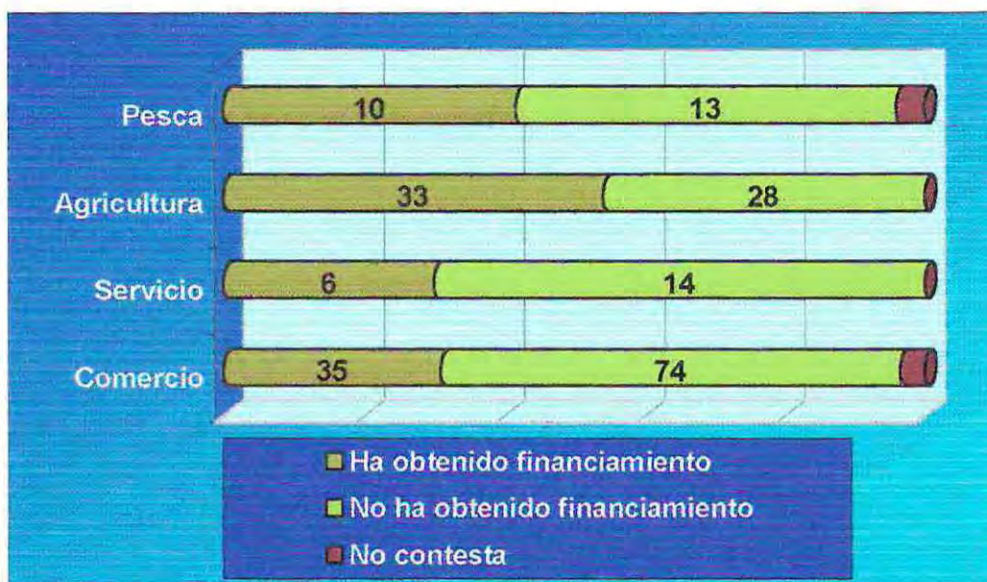
Como se aprecia en el gráfico anterior, sólo un 40.6% de los microempresarios obtienen o han obtenido créditos, mientras que el 59.4% de ellos, no lo han hecho. Lo anterior, manifiesta la dificultad que se impone en los microempresarios para acceder a líneas de crédito, lo que sin duda, repercute no sólo, en los niveles de competitividad y

ámbito de comercialización reducidos a un micro mercado, sino en el desarrollo mismo de la microempresa.

Con las cifras aportadas y las anteriores descripciones, es claro que son las microempresas en comparación con las empresas, las que precisan de mayores recursos externos, lo que en realidad parece no ser tomado en cuenta por las instituciones financieras quiénes a la hora de otorgar créditos, otorgan mayor importancia al patrimonio de las microempresas, que en la potencialidad de los proyectos que financiarían. Aumentando así los impedimentos para acceder a líneas de créditos, ya que para la banca, las pequeñas operaciones implican mayores costos.

A continuación se presenta gráficamente, diferenciando por rubro el acceso a financiamiento:

**GRÁFICO Nº 21**  
**ACCESO A FINANCIAMIENTO POR RUBRO (en %)**



Como se aprecia en el gráfico anterior, es el comercio quien presenta el mayor porcentaje de microempresarios que no han obtenido créditos, lo que se explicaría por el temor a no contar con el dinero para pagarlos y la desconfianza en las instituciones crediticias.

En la agricultura, como se aprecia en la representación gráfica, el porcentaje de agricultores que han obtenido créditos, es mayor que los que no lo han hecho, lo que se explicaría por la presencia PRODESAL en la comuna.

Por otra parte, para conocer las características que asume el financiamiento, en aspectos tales como, la forma de acceso y el tipo de crédito que obtienen. Se remite el análisis a aquellos que accedían a financiamiento. Se obtiene que, del universo un 89,3% obtiene créditos de banco financieras u otras instituciones.

Estos datos se pueden apreciar en el cuadro que a continuación se presenta:

**CUADRO N° 7  
PROCEDENCIA DE LOS CRÉDITOS (en %)**

| Procedencia                                  | Porcentaje |
|--|------------|
| De bancos, financieras u otras instituciones | 89,3       |
| De amigos, conocidos o parientes             | 7,1        |
| Ambas maneras                                | 1,2        |
| No contesta                                  | 2,4        |
| Total  | 100        |

Dentro de las instituciones, que otorgan crédito de alguna forma a la microempresa destacan las públicas como: INDAP, FOSIS, SERNAPESCA, entre otras. Créditos destinados específicamente a apoyar el desarrollo de la microempresa, lo cual es el camino más viable para obtener créditos, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones en particular, dependiendo del organismo público.

Este hecho, va en contraposición de lo mencionado en el marco de referencia, que dice que la mayor parte de las microempresas son financiadas con ahorros de los dueños y miembros de la familia. Lo que en la realidad no se da, puesto que tan sólo un 7,1% de los microempresarios obtiene ayuda económica de préstamos informales provenientes de amigos, conocidos o parientes.

La forma más común de obtener créditos formales, de acuerdo a resultados arrojados por el estudio, son aquellos en que el propio dueño de la microempresa es el que se acerca a alguna institución para pedir el préstamo, con un 82,2%, como se presenta en el siguiente cuadro.

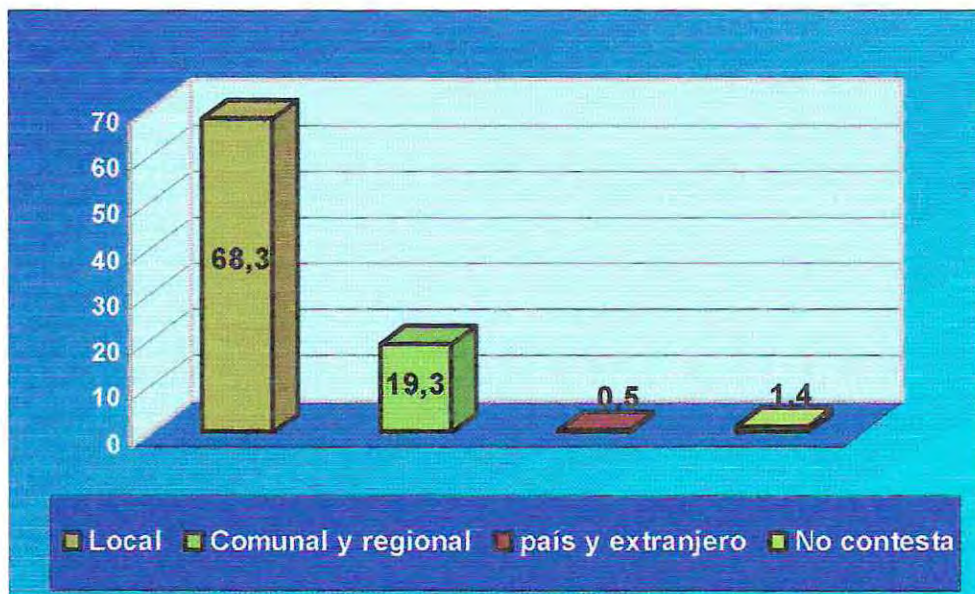
**CUADRO N° 8  
FORMA DE OBTENCIÓN DE CRÉDITOS (en %)**

| Forma de obtención | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Personalmente      | 82,2       |
| Pide a terceros    | 9,5        |
| No contesta        | 8,3        |
| Total              | 100        |

### B. Ámbito de comercialización:

Variable definida como, el “Lugar donde se une la oferta y la demanda, teniendo por objeto final realizar transacciones, diferenciándose por la competencia”. Los resultados encontrados se aprecian en el gráfico que sigue a continuación:

GRÁFICO Nº 22  
ÁMBITO DE COMERCIALIZACIÓN (en %)

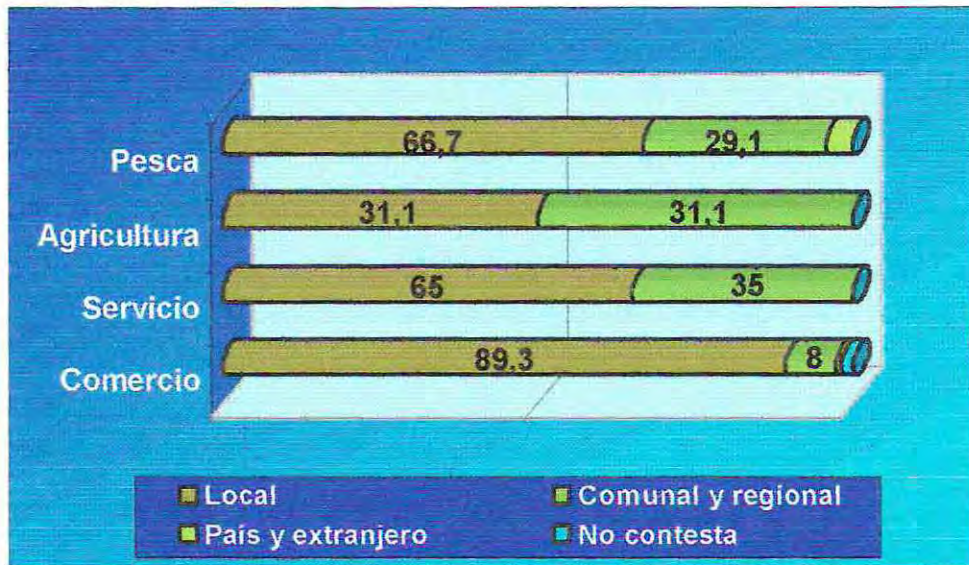


Las microempresas ven reducidas las posibilidades de comercialización de sus productos, centrándose principalmente en un Micro mercado, que de acuerdo al estudio realizado se presenta en un 68,3% del total de la población estudiada, que sólo comercializa en la localidad. De acuerdo a Raúl González<sup>71</sup>, no sólo es necesario considerar la posibilidad de creación, expansión o diversificación de los mercados, sino también donde efectivamente, puede absorber la producción microempresarial. Esto es una de las grandes falencias de las microempresas, debido a que no consideran los mercados de venta de sus productos, los que en ocasiones no existen o no dan abasto para absorber la capacidad que se ve acrecentada por la competencia.

<sup>71</sup> Vildoso, Abelardo, Ed, “Talleres para Microempresa y sectores populares en América Latina”, “Retos en la ...”, Op cit, pp. 98.

En el siguiente gráfico, se puede observar como es que se distribuye el ámbito de comercialización, por rubro microempresarial:

**GRÁFICO N° 23**  
**ÁMBITO DE COMERCIALIZACIÓN POR RUBRO (en %)**



De los datos presentados, es importante destacar el ámbito de comercialización que presenta la agricultura, ya que el mismo porcentaje comercializa tanto en un micro mercado, dado por la localidad, como en un meso mercado que se caracteriza por comercializar en la comuna y en la región. Esto es básicamente, por las condiciones de venta que se presentan en el sector, ya que muchos de los agricultores ofrece sus productos a comerciantes formales. Por otra parte, se presenta el comercio con el mayor porcentaje de comercialización micro, sólo en la localidad, debido a que se trata en la mayoría de los casos de negocios de barrios y con bajo capital, lo que limita su ámbito de comercialización.

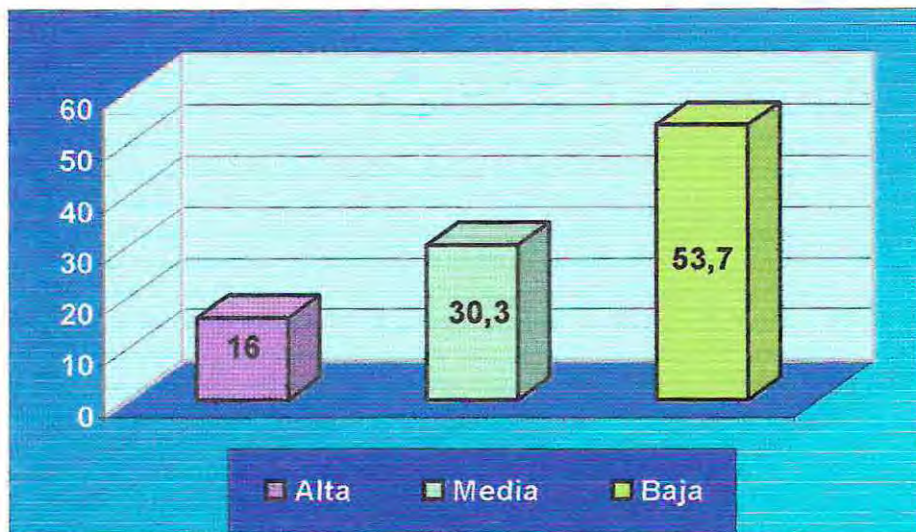
Todo lo anterior, reafirma lo expuesto en el Marco de Referencia, con respecto a que, la microempresa, no detenta una tradición exportadora, ya que, como se aprecia en el gráfico, sólo la pesca comercializa a nivel macro, pero se debe aclarar que sólo a nivel de país, no en el extranjero. Lo que se debe al insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa en la comuna.

### C. Innovación:

La innovación, fue entendida como “La inclusión de mejores prácticas en el saber hacer específico, como la capacidad de incorporar la maquinaria adecuada para mejorar el proceso técnico-productivo”.

Los resultados obtenidos al respecto se reflejan en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 24  
INNOVACIÓN (en %)



Más del 53% de la población microempresarial encuestada, presenta una baja innovación, la cual si se une a la media innovación, representa un 84% del total, con una deficiente capacidad de inclusión de nuevas tecnologías en su hacer y actuar. La cual se caracteriza principalmente por una escasa tecnología incorporada en los procesos productivos, por motivos tales como las dificultades de asimilación de las condiciones técnicas disponibles, o el mal estado de los elementos con que cuenta, incluido el que no cuenten con ellos, lo que dificulta a un más el poder revertir esta situación. Todo esto perjudica la productividad de las microempresas, si se compara con las grandes empresas, las cuáles por su condición tienen más posibilidades de acceder a tecnologías avanzadas y adecuadas para su producción. Es imprescindible destacar en este punto la importancia del financiamiento al que acceden las microempresas, ya que ésto significa un esfuerzo integrador que va en pro de la capacitación de la fuerza de trabajo, y en especial el poder acceder a nueva tecnología.

Por otra parte, esta baja innovación, esta dada por actitudes pasivas y reactivas ante las dificultades que se le presentan a los microempresarios en su que hacer. Ante lo que se requiere actitudes proactivas, considerando en su actuar a futuro las dificultades que se les han presentado con anterioridad para evitar así ineficiencia en su actuar.

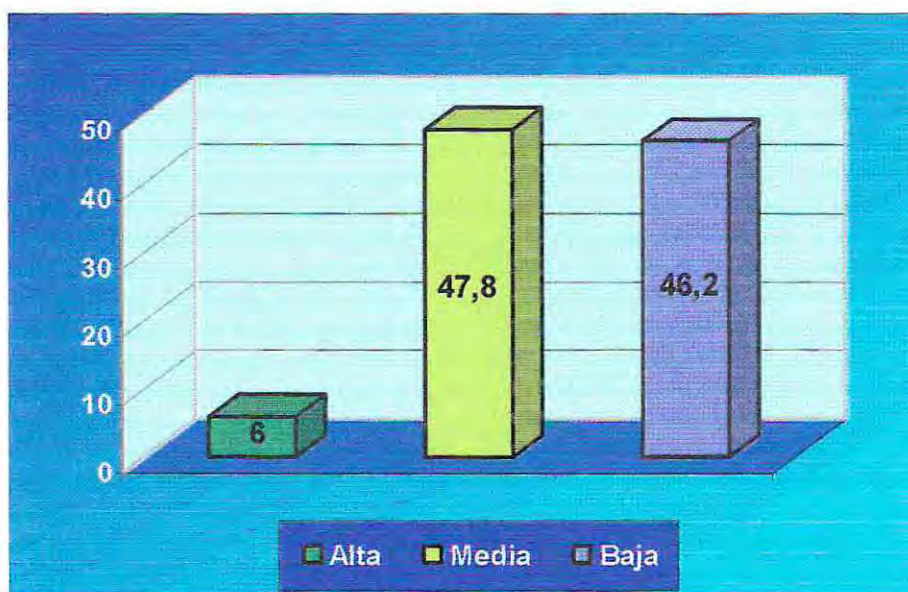
Finalmente, esta baja capacidad innovadora que caracteriza al sector microempresarial de la comuna, hace que quienes no desarrollan esta capacidad, corran altos riesgos de ser desplazados por competidores con mayor disposición, capacidad o recursos para innovar.

#### D. Racionalidad Económica:

Esta variable se abordó, considerando tres dimensiones: objetivo de la unidad económica, tipo de mano de obra utilizada y destino de los excedentes. Entendiendo como racionalidad a "La lógica del manejo de los recursos productivos".

Los resultados encontrados se aprecian en el gráfico que sigue a continuación:

**GRÁFICO N° 25**  
**RACIONALIDAD ECONÓMICA (en %)**



La racionalidad económica, resultó agrupar a un 94% en sus categorías media y baja racionalidad, siendo esta última levemente inferior, en un 1,6%.

El 65,6% del total de los encuestados reconoce que el *principal objetivo* de su actividad es el de la producción y consumo, lo que significa una lógica distinta a las grandes empresas, ya que éstas contemplan como objetivo final la producción, principalmente a grandes escalas.

De acuerdo a la categoría del *tipo de trabajador que emplea*, se observa que el más alto porcentaje recae en aquellos individuos que trabajan solos, (42,7%), seguidos por aquéllos que emplean familiares, con un 34,4%. Mientras que el tercer lugar lo ocupan aquéllos que emplean a personas remuneradas, los cuales sólo representan el 16,5% del total. La lógica del manejo del recurso humano se da por el familismo con todas sus implicancias para el desarrollo de la microempresa. Por este motivo, se dificulta el asumir su condición de microempresarios, debido a que no se sienten empresarios, sino se ven como

condición de microempresarios, debido a que no se sienten empresarios, sino se ven como trabajadores independientes que poseen sus propios medios de trabajo, siguiendo a Denis Sulmont<sup>72</sup>, "... rara vez, como empresarios; nunca como capitalistas". Al trabajar solos, hacen que su visión de "empresas", sea muy lejana a la que ellos realizan, aunque se utilice el pre fijo "micro".

Esta visión que poseen los microempresarios de sí mismos, hace que se refieran a su unidad económica, con expresiones sencillas, que no denotan la importancia que deberían brindarles, pudiendo referirse a ellas como "talleres laborales", "unidades de trabajo", etc.

Finalmente, la racionalidad económica se centra principalmente en el mejoramiento de la calidad de vida, más que en la maximación de utilidades, esto queda demostrado en la medición de la categoría de la utilización de las ganancias, debido a que un 36,7% de la población encuestada, hace referencia a que en su actividad no existen ganancias o las consume, lo que impide al microempresario insertarse competitivamente en el mercado, de modo de elevar sus ingresos y por ende su calidad de vida. Sin embargo, un 39,4% de los microempresarios encuestados obtiene utilidades reinvirtiéndolas.

---

<sup>72</sup> Vildoso, Abelardo, Com., "Talleres para microempresas y sectores populares en América Latina", art. "Iniciativas y económicas populares, pequeñas empresas y desarrollo en América Latina", Denis Sulmont, Taller Permanente, Lima, Julio 1996, pp 50.

## 9.2. ANÁLISIS EXPLICATIVO

A continuación se presenta un análisis explicativo, esto es, la aplicación de pruebas estadísticas que medirán la presencia o no de asociación entre variables y su grado de asociación, entre variables que en la teoría serían interdependientes. Para la realización de las pruebas de hipótesis en las que se presentarán a continuación, se utilizó el chi cuadrado ( $\chi^2$ ) y para el cálculo de correlación se utilizó el coeficiente Phi.

Por otra parte, es necesario señalar que para la medición de cada una de las variables solamente se utilizaron los sujetos en que se medía completamente, eliminándose aquellos en los cuáles la variable no se medía. Debido a esto los totales de cada uno de los cuadros de doble entrada son todos diferentes.

**9.2.1. Hipótesis Explicativa N° 1:** “La Asociatividad, determinaría el grado coordinación de las microempresas con la red social de apoyo”.

⇒ Relación entre Asociatividad y Red social de Apoyo.

Con respecto a estas variables, en el ámbito teórico se entiende por *Asociatividad* como a “La pertenencia permanente de un grupo de personas a una organización microempresarial para alcanzar un fin o un interés compartido, se mantienen unidas”.

Por otra parte, la *Red Social de Apoyo* fue definida como el “Conjunto de organismos públicos, privados y otros con los cuales se pueden coordinar los microempresarios para promover el desarrollo de su actividad”.

El cuadro siguiente muestra los resultados encontrados:

**CUADRO N° 9**  
**RELACIÓN ENTRE ASOCIATIVIDAD Y RED SOCIAL DE APOYO (en N°)**

| Asociatividad       | Pertenece | No pertenece | Total |
|---------------------|-----------|--------------|-------|
| Red social de apoyo |           |              |       |
| Alta Coordinación   | 3         | 2            | 5     |
| Media Coordinación  | 25        | 4            | 29    |
| Baja Coordinación   | 59        | 115          | 174   |
| Total               | 87        | 121          | 208   |

Aplicada la prueba de hipótesis, el  $\chi^2$  (chi cuadrado) rechazó la hipótesis nula con un valor de 28,25, aprobándose la hipótesis de investigación. Luego se sometió a coeficiente Phi el cual arrojó como resultado 0,36, estableciéndose de este modo la presencia de un grado de asociación bajo entre la asociatividad y redes sociales de apoyo. Lo anterior se debería a la existencia de alguna variable interviniente no considerada en la investigación,

pero no niega que la relación causal entre ambas variables exista, lo que sucede es que la relación es débil, debido a la existencia de la variable interviniente.

Debido lo anterior, es necesario señalar que la variable que se encuentra interviniente entre Asociatividad y Redes sociales de apoyo, sería la desconfianza y desconocimiento que tienen los microempresarios de la red social de apoyo y de la utilidad de estar asociado a alguna organización para alcanzar un desarrollo óptimo de su actividad.

De esta forma es posible concluir, que la existencia de una baja coordinación con redes sociales de apoyo, reflejada en una escasa o inexistente contacto con algún tipo de organismo, se encontraría determinado por no encontrarse asociado(a) a alguna organización microempresarial.

Por lo tanto, es de vital importancia dar fuerza a las asociaciones locales de microempresarios como una forma de obtener legitimidad ante otras asociaciones locales más organizadas, federaciones o confederaciones de carácter nacional, como así mismo ante organismos públicos y privados que se interesan en el fomento productivo de las microempresas, como una manera de facilitar el acceso de las organizaciones locales de microempresarios a programas y proyectos que vayan en directo beneficio de su actividad, lo que podría mejorar su calidad de vida.

Como lo plantea Raúl González<sup>73</sup>, la articulación con otros agentes sociales que fomentan el desarrollo productivo de la microempresa, se inscribe en la búsqueda de expandir las experiencias micro locales a una escala macro local. Para lograr lo anterior, es necesario que todos los agentes sociales, locales y externos, que tienen incidencia en el tema socio-productivo, para lograr un desarrollo óptimo de la microempresa de la comuna de Puchuncaví.

Por último, una articulación importantísima, sería con el municipio, este es un elemento clave en promover estrategias de desarrollo económico local, ya que estas tendrían mayor cercanía con la gente, logrando un mejor arraigo.

### **9.2.2. Hipótesis Explicativa N° 2: “La Innovación en la microempresa, estaría condicionada por la cualificación del recurso humano, una racionalidad económica y el financiamiento”.**

La presente hipótesis será analizada separadamente, para así lograr un mejor entendimiento de la relación causa-efecto entre los distintos componentes de la hipótesis explicativa N°2.

#### ***A. Relación entre Innovación y Cualificación del Recurso Humano.***

Para conocer la *Innovación* se abordó dos dimensiones, como lo son la Tecnología en Maquinarias y/o Elementos y la Actitud que tiene el microempresario frente a la innovación.

<sup>73</sup> González, Raúl, ed, “Microempresa y Asociatividad”, art. “Articulación de agentes...”. Op Cit, pág. 177.

Por otra parte, para medición de la *Cualificación del Recurso Humano* se consideró el acceso a capacitación por parte del microempresario.

Los hallazgos se presentan en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 10**  
**RELACIÓN ENTRE INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO (en N°)**

| Cualificación<br>Innovación | accede | No<br>accede | Total |
|-----------------------------|--------|--------------|-------|
| Alta<br>Innovación          | 11     | 19           | 30    |
| Medía<br>Innovación         | 23     | 34           | 57    |
| Baja<br>Innovación          | 44     | 57           | 101   |
| Total                       | 78     | 110          | 188   |

Para contrastar la hipótesis de trabajo enunciada, se utilizó como prueba estadística el  $\chi^2$ , con el cual no se confirmó la propuesta inicial, ya que este tuvo como resultado un 0,46, lo cual aprueba la hipótesis nula.

Si bien es cierto, las variables Innovación y cualificación del recurso humano generalmente se relacionan en forma directa, esta situación no se da en el presente estudio, lo cual se podría explicar en el hecho de que probablemente en la comuna los microempresarios cuenten con una baja innovación no se debería a que no tengan acceso a capacitación, sino a una falta de interés o una falta de recursos para obtener mejores tecnologías.

Por otra parte, una baja cualificación del recurso humano impide el aprovechamiento de las ventajas tecnológicas y operacionales, y la oferta de servicios tecnológicos hacia la problemática de la microempresa.

#### B. Relación entre Innovación y Racionalidad Económica.

Es necesario recordar que se entiende por *Racionalidad Económica* de los microempresarios como “La lógica del manejo de los recursos productivos”, para conocer el grado de racionalidad se abordó el tema en tres dimensiones: Objetivo de la unidad económica, el tipo de mano de obra que emplea y el destino de los excedentes.

Por *Innovación* se entiende como “La inclusión de mejores prácticas en el saber hacer específico, en relación con la tecnología y la actitud frente a la innovación”.

Los hallazgos se presentan en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 11**  
**RELACIÓN ENTRE INNOVACIÓN Y RACIONALIDAD ECONÓMICA (en N°)**

| Racionalidad \ Innovación | Alta Racionalidad | Media Racionalidad | Baja Racionalidad | Total |
|---------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------|
| Alta Innovación           | 5                 | 11                 | 14                | 30    |
| Media Innovación          | 3                 | 23                 | 30                | 56    |
| Baja Innovación           | 3                 | 54                 | 41                | 98    |
| Total                     | 11                | 88                 | 85                | 184   |

A fin de contrastar la validez de esta hipótesis de investigación, se hizo uso del  $\chi^2$  el cual arrojó como resultado 10,59, rechazándose la hipótesis nula, reafirmando por ende el supuesto inicial. Es así como la correlación entre ambas variables se expresó en un bajo grado de asociación con Phi correspondiente a un 0,23. Esta baja asociación se debe a la existencia de una variable interviniente no considerada en el proceso de investigación.

En relación a la variable interviniente, se puede señalar que la que estaría incidiendo entre estas dos variables estudiadas, tendría relación con una falta de recursos financieros y una baja cualificación del recurso humano. Lo cual podría ser materia de estudio en próximas intervenciones en el tema.

Pese a lo anteriormente expresado, se puede constatar que el hecho de que los microempresarios posean una baja racionalidad económica, estaría asociada a una baja innovación en la microempresa.

A nivel teórico se plantea que la existencia de una racionalidad económica de tipo microempresarial popular, sería opuesta a la racionalidad de las grandes empresas orientada al lucro, siendo la primera más con un objetivo de subsistencia, como lo reflejan los datos que se entregan en el ítem descriptivo del diagnóstico.

La innovación como proceso gradual y multiforme influye en el medio ambiente de la empresa y la manera en que enfrenta el microempresario el "modo de hacer" su actividad. La escasa tecnología incorporada en los procesos productivos y las dificultades de asimilación de los conocimientos técnicos disponibles, junto a la reducida gestión empresarial, perjudican la productividad de la empresa.

Lo anterior incide directamente en la tecnología que emplean para su unidad económica y la actitud que tiene frente a la innovación. Es relevante señalar que la capacidad de innovación es crucial en la actualidad, para acceder a nuevos mercados y competir de mejor manera.

### C. Relación entre Innovación y Financiamiento.

Ya se ha revisado lo que se entiende por *Innovación* y lo que se midió para obtener el valor de la variable. Por lo tanto sólo se recordará lo que se entiende por *Financiamiento*. El cual es "La probabilidad de obtener líneas de crédito como elemento facilitador de la actividad microempresaria".

La asociación entre ambas variables se refleja en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 12**  
**RELACIÓN ENTRE INNOVACIÓN Y FINANCIAMIENTO (en N°)**

| Financiamiento<br>Innovación | Ha obtenido financiamiento | No ha obtenido financiamiento | Total |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| Alta Innovación              | 12                         | 18                            | 30    |
| Media Innovación             | 32                         | 25                            | 57    |
| Baja Innovación              | 35                         | 65                            | 100   |
| Total                        | 76                         | 111                           | 187   |

Con el objeto de corroborar la validez de esta hipótesis de investigación, al someterla al  $\chi^2$ , este arroja el valor 6,7 con lo cual se confirma la propuesta inicial. En cuanto al grado de asociación existente entre estas dos variables el coeficiente Phi dio el valor 0,06, lo cual prueba una baja relación entre ellas.

Esta hipótesis, permite afirmar que el hecho de no obtener algún tipo de financiamiento externo estaría asociado a la existencia de una baja innovación dentro de la microempresa en la comuna de Puchuncaví.

Lo anterior, apoyado en el Marco Referencial, que plantea que el hecho de que el microempresario tenga mayores trabas para acceder a líneas de crédito lo que equivale a un menor estímulo a la inversión productiva lo que desplaza a estos en el acceso a mejorar los elementos o herramientas con que cuenta para realizar su actividad, lo que determinaría además una actitud pesimista o pasiva ante la innovación. Debido a lo anterior muchas veces los microempresarios deben olvidarse de competir en otros mercados o muchas veces no competir, pues sus productos o servicios son obtenidos con baja tecnología lo que muchas veces incide en el costo de estos.

**9.2.3. Hipótesis Explicativa N° 3:** “El Ámbito de comercialización de la microempresa, estaría condicionada por la Asociatividad”.

*A. Relación entre Ámbito de Comercialización y Asociatividad.*

Con respecto a estas variables, cabe recordar que en el Marco Referencial, *Ámbito de Comercialización* fue entendido como el lugar en donde se une la oferta y la demanda, realizándose transacciones. Para el estudio se considero como única dimensión el ámbito en donde los microempresarios comercializan sus productos y servicios.

Por otra parte como, se señaló anteriormente la *Asociatividad* se entiende como si pertenece o no a alguna organización de microempresarios.

La asociación entre ambas variables se refleja en el cuadro de doble entrada siguiente:

**CUADRO N° 13**  
**RELACIÓN ENTRE ÁMBITO DE COMERCIALIZACIÓN Y ASOCIATIVIDAD (en N°)**

| Asociatividad \ Ámbito | Pertenece | No pertenece | Total |
|------------------------|-----------|--------------|-------|
| Micro Mercado          | 47        | 100          | 147   |
| Meso Mercado           | 26        | 16           | 42    |
| Macro Mercado          | 0         | 1            | 1     |
| Total                  | 73        | 117          | 190   |

Al nivel teórico se plantea que el grado de asociatividad dificultaría o favorecería, según sea el caso, el acceder a mercados mayores que el que realizan en la localidad.

Ahora bien, para corroborar esta hipótesis e interpretar las cifras contenidas en el cuadro, se procedió a utilizar como prueba estadística el  $\chi^2$ , con lo cual se rechazó la hipótesis nula con un valor de 11,41, aprobándose la hipótesis de trabajo.

Posteriormente, a fin de constatar el grado de asociación entre variables, se utilizó el coeficiente Phi, el cual, sobre la base de la tabla de coeficientes de Bujeda Sánchez, existe una asociación baja entre el Mercado y la Asociatividad.

De estas forma es posible concluir, que la existencia de un Micro Mercado se encontraría condicionado por la no pertenencia a alguna organización microempresarial.

Lo anterior confirma lo señalado en el Marco Referencial, en cuanto a que, la falta de asociatividad lleva a desaprovechar los recursos endógenos y diversificar los mercados, despotenciando la producción o servicios que se pueden entregar al mercado, no pudiendo abaratar costos para competir en mejores condiciones.

Las microempresas tienen graves problemas en el área de la comercialización. Su débil inserción en el mercado se traduce en bajos niveles de venta y, generalmente, en una

menor rentabilidad de la unidad<sup>74</sup>. A pesar de estas dificultades, no se vislumbra en este sector, la configuración de redes u otras formas de articulaciones o de asociatividad para la comercialización. En este sentido, no se ha abordado suficientemente la inserción de la microempresas en encadenamientos productivos que permitan una mayor difusión de la producción, y que, requieren precisamente de esfuerzos mancomunados.

Sin embargo, de acuerdo a los hallazgos obtenidos a través de la investigación, en relación a la existencia de alguna variable interviniente no contemplada, puede decirse que, el ámbito de comercialización reducido al micro mercado en la mayoría de las microempresas de la comuna, se relacionaría más directamente con factores asociados tanto a la baja innovación, como a la baja racionalidad económica manifestada en las microempresas de la comuna.

---

<sup>74</sup> Bacza, Manuel y Vallejos, Paul, "Perfiles de Microempresarios de la provincia Valparaíso", CECAP, Valparaíso, Agosto 1996, pág. 23.

## 10.- CONCLUSIONES ENTORNO A LA INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

### 10.1.- Conclusiones Generales:

De acuerdo a los resultados derivados de la investigación diagnóstica expuestos con anterioridad, es posible señalar, que ésta permite obtener una visión general e integrada del sector microempresarial de la comuna, que aglutina al sector agrícola, pesquero, comercio y servicio.

Dicha información, tanto descriptiva, como explicativa es fundamental para propiciar procesos de desarrollo socio-productivo en la comuna, por cuanto, entrega información, sobre la vinculación entre factores sociales, laborales, organizacionales y técnico-productivos, de los polos productivos mencionados en el párrafo anterior.

Con todo, resulta necesario, abordar aquellos aspectos centrales en el proceso investigativo.

#### 10.1.1.- En Relación con los Objetivos:

Respecto a este punto, puede concluirse que el planteamiento de objetivos diagnósticos, constituyó una clara guía, a lo largo del proceso investigativo, en cuanto a que, orientaron y focalizaron los esfuerzos metodológicos, hacia la adquisición de conocimientos específicos respecto a la situación socio-productiva de la microempresa en la comuna, manifestando dicha investigación la relación entre las causas, efectos y manifestaciones del problema.

Así entonces, los objetivos permitieron darle coherencia y claridad al análisis y obtención de datos.

Todo lo anterior, se resume en la consecución del objetivo general planteado para el estudio, definido como "Elaborar un diagnóstico general de la situación socio-productiva del sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví". El objetivo planteado, se manifiesta en la elaboración del documento que contiene, la investigación de la situación actual de las variables abordadas y aplicadas al microempresariado de la comuna.

Para alcanzar este objetivo, fue necesario abordar y dar cumplimiento a los objetivos específicos, tanto descriptivos, como explicativos, planteados para el proceso, cuyos resultados, se resumen a continuación:

***Objetivo Descriptivo N°1: "Realizar un catastro comunal de la microempresa, en cuanto a rubro de actividad, número de personas que trabajan en ella y lugar donde realizan su actividad":***

Para realizar dicho catastro, se aplicó un cuestionario, a la muestra estudiada, ya que, por motivos de tiempo y recursos institucionales, no fue posible, acceder al universo total de microempresarios.

Cabe señalar que, antes de la realización del presente estudio, el municipio de la comuna no contaba con este instrumento, que permite la identificación y fácil acceso a los microempresarios de la comuna, por lo cual, el cumplimiento de este objetivo, resulta de gran utilidad para emprender acciones a favor de la microempresa de la comuna.

Los resultados, se resumen en los siguientes cuadros:

- Rubro de actividad:

**CUADRO N° 14**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR RUBRO DE ACTIVIDAD (en %)**

| Rubro o actividad | Porcentaje |
|-------------------|------------|
| Comercio          | 51.8       |
| Servicio          | 9.2        |
| Agricultura       | 28.0       |
| Pesca             | 11.0       |
| Total             | 100.0      |

- Número de personas que trabajan en la microempresa

**CUADRO N° 15**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR NÚMERO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA MICROEMPRESA (en %)**

| Número de trabajadores que emplea         | Porcentaje |
|---|------------|
| De 2 a 9 trabajadores incluyendo al dueño | 54.6       |
| Trabajador por cuenta propia              | 57.5       |

- Lugar donde realizan su actividad

**CUADRO N° 16**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR LUGAR DONDE REALIZAN SU ACTIVIDAD (en %)**

| Lugar donde realizan su actividad | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|
| Vivienda donde reside             | 34.9       |
| Domicilio de sus clientes         | 2.3        |
| Kiosco o puesto en la calle       | 3.2        |
| Continuo a su vivienda            | 24.8       |
| Otros                             | 3.3        |

**Objetivo Descriptivo N°2: "Identificar las características socio-demográficas de los microempresarios, en cuanto a sexo, sistema de salud, vivienda, servicios básicos".**

El cumplimiento de este objetivo, permitió al equipo seminarista, además de obtener una visión general y básica del microempresariado comunal, obtener una percepción acerca de la idiosincrasia de éstos. Lo anterior, se posibilitó básicamente, al entrar en contacto directo con ellos, a través, de la aplicación del instrumento de recolección de datos, el cuál además posibilitó, ampliar con comentarios y análisis algunos tópicos abordados.

Además de la importancia para la institución patrocinante, la caracterización realizada, permite adecuar los proyectos a realizar, a las particularidades del microempresariado comunal y detectar factores sociales y técnico-productivos deficientes que, son susceptibles de abordar, a través, de distintas acciones, siendo el inicio de éstas el programa que se presentará más adelante.

Los hallazgos son los siguiente, respecto al objetivo planteado:

- Sexo

**CUADRO N° 17**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO (en %)**

| Sexo      | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Femenino  | 48.2       |
| Masculino | 51.2       |

- Edad

**CUADRO N° 18**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR TRAMOS DE EDAD (en %)**

| Tramos de edad | Porcentaje |
|----------------|------------|
| 15 - 24        | 2.8        |
| 25 - 44        | 39.9       |
| 45 - 54        | 22         |
| 55 - 64        | 20.2       |
| 65 y más       | 13.8       |

□ Previsión Social

**CUADRO N° 19**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR PREVISIÓN SOCIAL (en %)**

| Lugar donde realizan su actividad | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|
| A.F.P                             | 23.9       |
| I.N.P                             | 3.7        |
| Jubilado, pensionado o montepiado | 5          |
| PASIS                             | 3.2        |
| No tiene                          | 55.5       |

□ Cobertura en Sistema de Salud

**CUADRO N° 20**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**  
**POR COBERTURA EN SISTEMA DE SALUD (en %)**

| Cobertura en Sistema de Salud | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|
| FONASA                        | 38.5       |
| ISAPRE                        | 4.1        |
| Atención gratuita             | 26.6       |
| No tiene                      | 26.6       |

□ Tipo de Vivienda

**CUADRO N° 21**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE VIVIENDA (en %)**

| Tipo de Vivienda | Porcentaje |
|------------------|------------|
| Casa             | 96.8       |
| Mediagua         | 1.8        |

□ Servicios Básicos

**CUADRO N° 22**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**  
**POR TENENCIA DE SERVICIOS BÁSICOS (en %)**

| Tenencia de Servicios Básicos | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|
| Luz                           | 89.9       |
| Agua                          | 82.1       |
| Alcantarillado                | 69.3       |

**Objetivo Descriptivo N°3: "Caracterizar los ámbitos laboral, organizacional y técnico-productivo el sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví".**

La caracterización de estos tres ámbitos, permitió generar propuestas de solución, para abordar sus deficiencias en el microempresariado comunal, e involucrar, además de aspectos sociales, los productivos y económicos que, sin ser en rigor de la competencia específica del equipo seminarista, aporta una visión más integral para el abordaje del fomento socio-productivo para la microempresa.

Lo anterior, sin duda, implica el reconocimiento de que, en la problemática abordada, no sólo es necesario tener una visión social de ésta y una intervención en el mismo sentido, sino que es prioritario para su intervención la confluencia de distintas competencias profesionales.

Siendo los principales hallazgos los siguientes:

- Cualificación del Recurso Humano (Factor laboral)

**CUADRO N° 23  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA  
POR CUALIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO (en %)**

| Cualificación del Recurso Humano | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|
| Accede                           | 39.9       |
| No accede                        | 59.2       |

- Asociatividad (Factor Organizacional)

**CUADRO N° 24  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ASOCIATIVIDAD (en %)**

| Asociatividad | Porcentaje |
|---------------|------------|
| Pertenece     |            |
| No Pertenece  | 56.9       |

- Redes Sociales (Factor Organizacional)

**CUADRO N° 25  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GRADO DE COORDINACIÓN  
CON LA RED SOCIAL DE APOYO (en %)**

| Grado de Coordinación | Porcentaje |
|-----------------------|------------|
| Alto                  | 2.4        |
| Medio                 | 13.9       |
| Bajo                  | 83.7       |

- Financiamiento (Factor Técnico-productivo)

**CUADRO N° 26  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA  
POR ACCESO A FINANCIAMIENTO (en %)**

| Acceso | Porcentaje |
|--------|------------|
| Sí     | 40.6       |
| No     | 59.4       |

- Ámbito de Comercialización (Factor Técnico-productivo)

**CUADRO N° 27  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA  
POR ÁMBITO DE COMERCIALIZACIÓN (en %)**

| Ámbito de Comercialización | Porcentaje |
|----------------------------|------------|
| Micro-mercado              | 68.3       |
| Meso-mercado               | 19.3       |
| Macro-mercado              | 0.5        |

- Racionalidad Económica (Factor Técnico-productivo)

**CUADRO N° 28  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA  
POR GRADO DE RACIONALIDAD ECONÓMICA (en %)**

| Grado de Racionalidad Económica | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|
| Alta                            | 6          |
| Mediana                         | 47.8       |
| Baja                            | 46.2       |

**Objetivo Explicativo:** “Identificar la relación existente entre el ámbito laboral, organizacional y técnico-productivo del sector microempresarial de la comuna”.

Respecto a este objetivo, puede decirse que fue fundamental en la comprensión de la génesis, efectos y manifestaciones de la problemática abordada. Lo anterior, permitió la contrastación empírica entre la teoría y la realidad, lo que recuerda la necesidad perentoria de realizar dicho análisis, por los hallazgos obtenidos y la probabilidad de contextualizar los distintos elementos teóricos en un programa que respete la particular realidad del ámbito local.

### 10.1.2.- En Relación con la Teoría:

El contexto teórico se constituyó en un eje articulador para la investigación, puesto que permitió establecer las áreas principales de estudio y la formulación de las hipótesis generales y específicas, que otorgan el esquema de trabajo.

Para efectos de la intervención social, se configura un esquema teórico, basado en el Desarrollo Económico Local, ligado estrechamente al Desarrollo Productivo Local. Considerando éste, la principal importancia que recae sobre el Municipio, en la profundización y orientación de la política municipal hacia el fomento microempresarial, ya que este tipo de acción municipal, se presenta aun incipientemente. Esta situación se basa en los criterios utilizados por los estudios que evalúan al sector microempresarial de la comuna, con un bajo grado de desarrollo, destacando que el presente estudio, es el primero que, aborda integralmente, a los polos productivos microempresariales, desde una perspectiva holística.

Es necesario destacar la importancia de la utilización del Modelo Teórico Explicativo, donde se especifican claramente las manifestaciones, causas y efectos de la problemática abordada. Ya que, con ello se obtiene claridad respecto de los factores a intervenir; pudiendo establecer los tópicos a considerar en cada factor, facilitando así, la interpretación de los datos recogidos en la población microempresarial de la comuna.

Sin embargo, un aspecto que dificultó el desarrollo del Marco Teórico, fue la escasez de estudios y elementos teóricos vinculados específicamente al sector microempresarial, desde el punto de vista de Trabajo Social, ya que, el material existente dice relación mayoritariamente con caracterizaciones de esta unidad productiva, o bien, con procesos de Desarrollo Local. Sin embargo, no fue un impedimento para poder desarrollar un buen Marco Teórico que respaldase el estudio, ya que ésta escasez de material, obligó a revisar mayor material bibliográfico, de diversas disciplinas, enriqueciendo el proceso investigativo. Otro punto a considerar, es que si bien existen estudios por rubro de actividad, no existen estudios que unieran a las cuatro áreas de interés de la comuna, (comercio, servicio, pesca y agricultura), dándole con ello una connotación distinta al estudio realizado del sector microempresarial, ya que une los estudios, dando una visión general al respecto.

### 10.1.3.- En Relación con la Metodología:

En lo que respecta al aspecto metodológico utilizado, para la realización de la investigación, es preciso señalar que ésta proporcionó las herramientas necesarias para materializar la investigación y obtención de resultados.

Para la obtención de la información requerida, se utilizaron fuentes de extracción de datos, primarias y secundarias. En estas últimas, utilizando documentos realizados en las áreas de interés del estudio, no sólo para la realización del Marco Teórico, sino también para el complemento del diagnóstico, realizado al sector.

Por otra parte, se utilizaron fuentes primarias, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de acercarse de manera más precisa a la realidad.

De esta forma, no sólo se aplicó el cuestionario, como procedimiento clásico de la técnica de la encuesta, sino también se realizaron entrevistas semiestructurada a personas claves, en las distintas áreas de estudio, como: agricultura, pesca, comercio y servicio, permitiendo con ello no sólo la entrega del dato numérico, sino también una visión general de los antecedentes recolectados.

En cuanto al universo estudiado, éste resulta de la obtención de una muestra probabilística estratificada proporcional, abarcando así una misma fracción de muestreo de la unidad de análisis para todas las áreas de estudio. Es necesario utilizar este tipo de muestra, debido a la heterogeneidad del universo en estudio.

#### **10.1.4.- En Relación con el Marco Institucional.**

En el contexto institucional, la Municipalidad de Puchuncaví, presenta una serie de facilitadores y obstaculizadores en el desarrollo de la investigación diagnóstica.

La comuna, territorialmente, es de una gran extensión (301 Kms<sup>2</sup>), lo que se ve reflejado en que las 22 localidades se encuentran disgregadas y con una distancia considerable entre algunas de ellas. Lo anterior se constituye en una dificultad, que puede determinar cualquier trabajo investigativo, pero el equipo de seminaristas cuenta en gran parte del Diagnóstico con movilización exclusiva (una semana) para acceder a las localidades más alejadas del centro urbano.

En cuanto a la infraestructura, la Municipalidad posee buenas instalaciones, las que en el proceso investigativo fueron de gran utilidad para el Equipo. Se contó con una oficina la mayor parte del tiempo lo que facilitó el trabajo en terreno y la cercanía con la población objeto de estudio.

Por otra parte, es importante señalar, que un aspecto relevante en este proceso fue la colaboración de los profesionales y funcionarios de la DIDECO, los que gracias a las instrucciones entregadas por el Director de Desarrollo Comunitario, fueron fundamentales para superar las dificultades presupuestarias que se presentaron en el Diagnóstico.

Para finalizar, es necesario resaltar que la Institución presenta las condiciones necesarias para poder llevar a cabo una investigación diagnóstica, pese a los obstáculos que presentan normalmente los municipios más pequeños.

#### **10.1.5.- En relación a la experiencia personal**

Con respecto a la experiencia adquirida en el proceso investigativo, es importante señalar que uno de los potencializadores del trabajo fue la cohesión que logró el Equipo seminarista como equipo de trabajo. Esto fue facilitado por las buenas relaciones humanas que existieron durante todo el proceso.

Otro aspecto que llama que es rescatable para los investigadores, es el aprendizaje que se logra referente a la metodología de investigación, la que si bien es extemporánea en la formación profesional, ya que existe demasiada distancia entre la cátedra y el Seminario de Título.

En cuanto al tema específico que trata el presente Seminario de Título, fue un gran desafío sumergirse en el mundo económico, tan lejano en la formación como futuros Asistentes Sociales. Lo cual se presenta como uno de los aprendizajes más significativos del presente estudio, debido a que actualmente todas las decisiones en el tema social, tienen un fuerte componente económico.

El tener que revisar bibliografía especializada de Economía, brindó la posibilidad de percibirla como una verdadera ciencia social, más allá de todas las controversias netamente numéricas en que se ha involucrado a la Economía, alejándola de sus principales referentes, las personas.

Por último, la presente investigación, da la posibilidad de identificar en la profesión potencialidades en el tema socio-productivo, posicionando al tema como un campo de acción, en donde el Asistente Social, puede convertirse en el mediador por excelencia entre los microempresarios (en este caso particular) y los diversos organismos, tanto privados y públicos, que pueden aportar en su desarrollo.

## 10.2. En Relación con las Hipótesis:

### 10.2.1. Hipótesis Descriptivas:

**Hipótesis N°1: La situación laboral de la microempresa, se caracterizaría por una baja cualificación del recurso humano:** Esta hipótesis fue aprobada, de acuerdo, a los datos obtenidos en la investigación diagnóstica, ya que el 59.2% de la muestra estudiada no ha recibido capacitación alguna. Siendo el sector pesquero el que presenta un mayor porcentaje de sujetos en esta situación, lo que se debería, de acuerdo a los hallazgos encontrados, entre otras cosas al traspaso intergeneracional de conocimientos, lo que sin duda, es necesario profundizar abordando además otros factores, relacionados con la idiosincrasia particular del rubro.

**Hipótesis N°2: La situación organizacional se caracterizaría por la inexistencia de asociatividad y una baja coordinación con la red social de apoyo:**

- *Inexistencia de asociatividad:* esta hipótesis al igual que, la anterior, también fue aprobada, al existir un 41,3% de microempresarios que no están asociados a organizaciones relacionadas con su que hacer. El rubro que muestra un mayor porcentaje de microempresarios no asociados es el de servicio, con un 90%. Al respecto

?

puede concluirse que, esta es una variable importante en el desarrollo de la microempresa y que por esto, es una variable importante al elaborar un programa de apoyo para los microempresarios de la comuna.

- **Baja coordinación con la red social de apoyo:** esta hipótesis también fue aprobada, al corroborarse que, el 83.7% de los microempresarios estudiados, presentan una baja coordinación, porcentaje que incluye a aquéllos que no se coordinan con la red social de apoyo a la microempresa. Cabe señalar que, por rubro es el servicio el más afectado, ya que en un 100% no se coordinan con la red, desaprovechando oportunidades de desarrollo para sus actividades.

Sin duda, ambas variables al presentar valores negativos, acusan la falta de información y difusión, tanto de los beneficios, como de las formas de acceder, tanto a formar parte de organizaciones microempresariales, como a coordinarse con la red de apoyo

**Hipótesis N°3: El factor Técnico-productivo estaría caracterizado por:**

- **No acceder financiamiento:** esta hipótesis fue corroborada, al obtener como dato que, el 59.4 % de los microempresarios, no han obtenido créditos para el desarrollo de su unidad productiva. Lo anterior deja de manifiesto la dificultad que, para obtener financiamiento presenta la microempresa, no sólo por el temor a endeudarse, sino principalmente por que las instituciones financieras requieren de patrimonios que la microempresa comunal no posee para brindar créditos.
- **Ámbito de comercialización restringido a un micro-mercado:** esta hipótesis, al igual que las anteriores, fue aprobada, ya que, un alto porcentaje de microempresarios (68.3%), manifiesta comercializar, sólo en la comuna. Sin embargo, cabe señalar que, si bien, la expansión o diversificación de los mercados para la microempresa, es un importante indicador de su desarrollo, antes es necesario considerar, para la inversión en este propósito, la capacidad del mercado para absorber la producción. Lo anterior, se considera como, un factor necesario y prioritario para nuevas investigaciones en el sector a nivel comunal.
- **Baja innovación:** se establece aprobada la hipótesis, ya que, un gran porcentaje de microempresarios (53.7%), presentan una baja innovación, no sólo en lo relativo a la tecnología incorporada en sus procesos productivos, sino también en lo referido a las propias actitudes del microempresario frente a su actividad. Lo anterior, representa el riesgo potencial y latente de ser desplazados por competidores con mayor capacidad y disposición para incorporar nuevas tecnologías en el ser y en hacer de la microempresa.
- **Baja racionalidad económica:** hipótesis claramente aprobada, ya que la mayor parte del microempresariado (94%), se encuentra en la categoría de media y baja racionalidad. Lo anterior, muestra claramente que, la lógica del manejo de la microempresa es distinta a la de las grandes empresas, tanto en lo referido a los objetivos definidos para sus unidades

productivas, como para el tipo de mano de obra que emplea y el destino de sus excedentes.

#### 10.2.2. Hipótesis explicativas:

**Hipótesis N°1: La Asociatividad, determinaría el grado de coordinación de las microempresas con la Red Social de Apoyo:** si bien, esta hipótesis fue aprobada, el grado de asociación entre ambas variables, fue bajo. Por lo cual, no puede concluirse taxativamente una relación entre ambos fenómenos, pese a los fundamentos teóricos que generaron el planteamiento de las hipótesis.

Conscientes de la importancia de ambas variables para el fomento socio-productivo de la microempresa, se propone realizar una investigación ampliada respecto a ambas variables, profundizando en las dimensiones e indicadores abordadas.

**Hipótesis N°2: La innovación en la microempresa estaría condicionada por:**

- **La cualificación del recurso humano:** en este caso la hipótesis fue rechazada, por lo que no puede establecerse relación entre innovación y baja cualificación del recurso humano. Por lo anterior, los elementos que se establecen en el marco teórico, no dan cuenta de la realidad patente en la comuna para los microempresarios. Sin embargo, de acuerdo a los hallazgos encontrados, la baja innovación se debería entre otras causales a una falta de interés o de recursos para obtener mejores tecnologías y por la forma tradicional en que han manejado sus unidades productivas. Lo anterior, es susceptible de profundizar, con los elementos aportados por este estudio.
- **La racionalidad económica:** si bien, esta hipótesis confirmó la relación entre ambas variables, la relación existente presenta una baja asociación, por lo cual no puede establecerse en forma absolutamente certera su influencia, haciendo necesario abordar otros indicadores y dimensiones que sean determinantes para establecer una relación causa-efecto certera.
- **El financiamiento:** la relación existente fue corroborada, al someter la hipótesis a prueba, por lo cual, se afirma que, el no obtener financiamiento (59.4%), incide en la presencia de una baja innovación (53.7%) en el microempresariado comunal. La confirmación de la hipótesis, apoya lo referido en el marco teórico, sin embargo, se sugiere profundizar en las causales asociadas a la negativa por obtener financiamiento de instituciones externa y formales. Una orientación en este sentido, han sido los hallazgos encontrados, que dicen relación, con lo burocrático del sistema crediticio y la prioridad dada al patrimonio del microempresario, antes que en la potencialidad económica de su proyecto; también está presente la desconfianza en los altos intereses aplicados por la obtención de créditos y su consiguiente endeudamiento; siendo un tercer

factor interviniente la costumbre de trabajar con métodos tradicionales, antes de innovar e invertir en su microempresa.

**Hipótesis N°3: El ámbito de comercialización de la microempresa, estaría condicionado por la asociatividad:** Esta hipótesis fue aprobada, estableciéndose la relación entre ambas variables. Sin embargo, existe un factor más preponderante interviniendo en el fenómeno del micro mercado, pues la hipótesis fue aprobada con un grado de correlación bajo entre ambas variables. Lo anterior, de acuerdo a los hallazgos encontrados pueden deberse tanto a factores asociados a la innovación, como a la racionalidad económica particular de la microempresa de la comuna.

## 11.- SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

El objeto de estudio se define como, "El insuficiente desarrollo socio-productivo de la comuna de Puchuncaví". Entendiendo por tal, a la baja capacidad productiva y los efectos que tiene esto en las condiciones de vida del microempresario y en su grupo familiar.

Es de la propia Municipalidad de Puchuncaví que surge la necesidad de intervenir, desde un prisma local como medio de establecer una mayor cantidad de estrategias coherentes y acordes a la realidad de los sectores, surge entonces el rol municipal frente al desarrollo de las comunidades locales, específicamente aquellos con connotaciones productivas; puesto que cada una de las instancias reguladoras y planificadoras relacionadas con el sector establecen como fundamental el ejercicio de una coordinación y fomento desde la figura administrativa más cercana a la comunidad, siendo en este caso el propio Municipio.

Frente al problema objeto de estudio, en la comuna de Puchuncaví, se han realizado diversos estudios que dicen relación con el tema socio-productivo<sup>75</sup>. Sin embargo, estos estudios se caracterizan por ser sectoriales, no existiendo una articulación entre ellos, que permita promover procesos de desarrollo económico local, en el ámbito comunal. Razón por la cual se realiza el estudio precedente, ante la necesidad de profundizar acerca del tema y sobre las necesidades causales y efectos de tipo social, derivadas tanto de las condiciones económicas como laborales, de la microempresa.

El insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa en la comuna, se manifiesta claramente por la escasa capacidad productiva, traduciéndose en: bajo ingreso per cápita, baja formación de ahorro, baja inversión y deficiente capital. Son estos factores, más los factores causales como: la cualificación del recurso humano, la asociatividad, el financiamiento y la racionalidad económica; más los efectos asociados a la problemática como: la red social de apoyo y el mercado e innovación, que estancan el desarrollo socio-productivo de la microempresa.

---

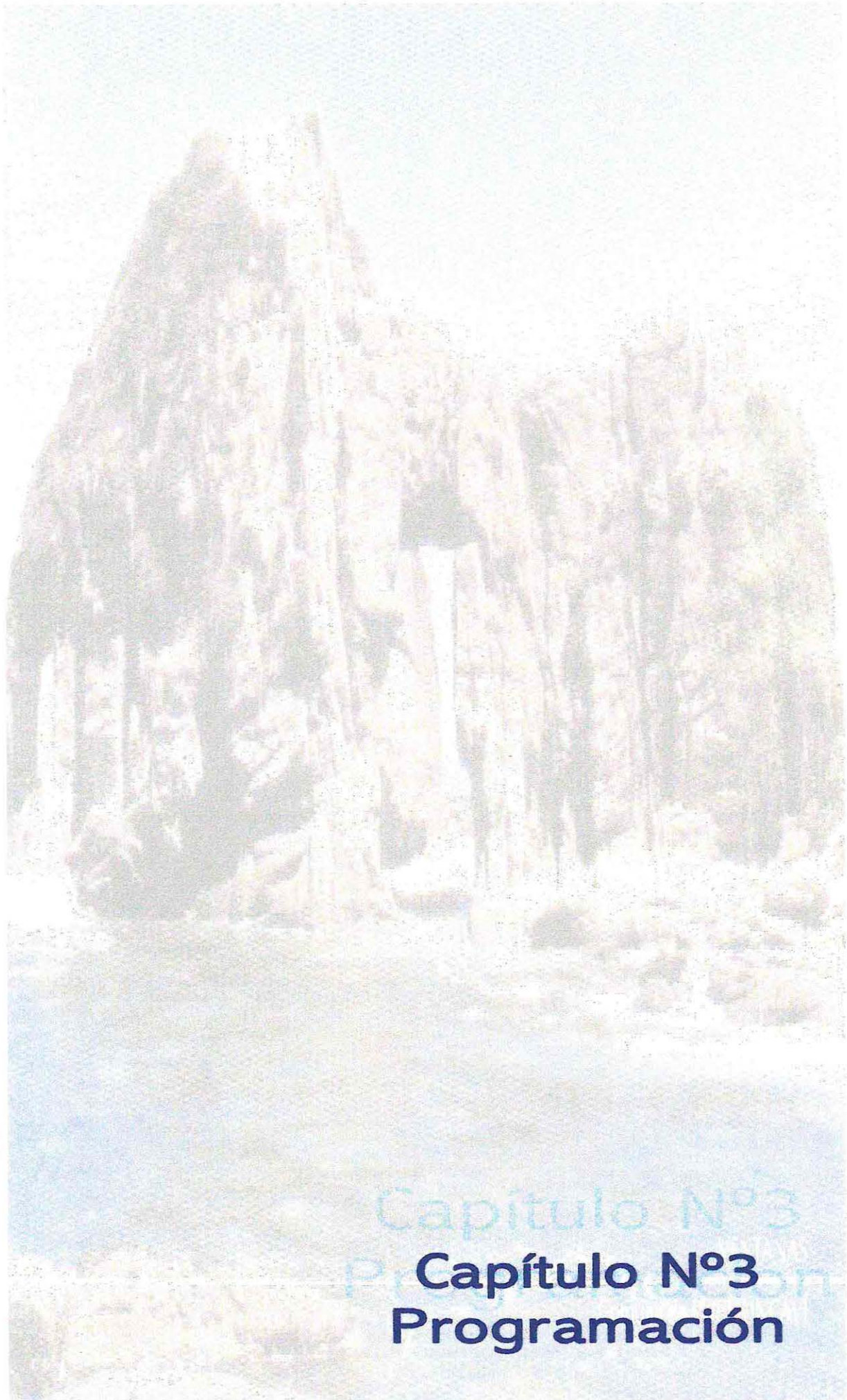
<sup>75</sup> Ver pie pag. 1 marco referencia

Sin embargo, al realizar el estudio, se encuentran nuevos factores intervinientes en el problema, factores que en un comienzo no se tenían visualizados y que salen a la luz al umbral del estudio. Factores como: la desconfianza y desconocimiento que tienen los microempresarios de la Red Social de Apoyo y de la utilidad de estar asociados a alguna organización para alcanzar un Desarrollo óptimo de la actividad. Por otro lado, la falta de recursos financieros, factor que se presenta como obstaculizador para el desarrollo de la microempresa.

Por tanto, y a la luz de los antecedentes expuestos a lo largo del presente capítulo, se hace evidente que el insuficiente desarrollo socio – productivo en la microempresa de la comuna, provoca no sólo un desaprovechamiento de esta unidad productiva, como agente dinamizador de la economía local, sino que además, provoca un desmejoramiento en la calidad de vida y bienestar de quienes deberían beneficiarse de esta actividad, por el hecho de desconocer aspectos básicos que mejoren su capacidad productiva y con ello su calidad de vida. Lo anterior, no deja de ser relevante para la comuna, si se considera que la población microempresarial, está representada por un universo de quinientos dos microempresarios, pero además se suman, la población que éstos emplean y por sobre todo sus familias.

## 12.- PROGNOSIS

A partir de todos los antecedentes analizados, efectuadas las conclusiones correspondientes, y teniendo en consideración la relación que se expresa entre las variables principales que convergen en el estudio, es posible determinar que de no existir una intervención profesional en el sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví, articulada desde el Municipio, centrada en los factores sociales, laborales, organizacionales y técnico-productivos, a través de un programa orientado a potenciar las capacidades productivas y asociativas de los microempresarios, estos continuarán exhibiendo las manifestaciones de la problemática estudiada, constituyéndose en un obstaculizador para el integral desarrollo socio-productivo de esta área económica de la comuna.



Capítulo N°3

**Capítulo N°3**  
**Programación**

## 1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví, de acuerdo a la investigación diagnóstica realizada, esta compuesto mayoritariamente por el sector comercio con un 52%, seguido por agricultura con un 28%, pesca con un 11%, y finalmente servicio con 9%, de población la estudiada. El 54,6% del total de los microempresarios emplean a más de un trabajador, siendo un promedio de 1,8 trabajadores por microempresa.

El sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví, desarrolla las actividades económicas principalmente en sus residencias, siendo en porcentaje mayor, de lo que se presenta a nivel nacional, ya que un 40% de la población desarrolla su actividad en el ámbito de la vivienda, mientras que en la comuna este porcentaje es de un 60%.

Antecedentes Socio-demográficos recolectados en la investigación diagnóstica, denotan que existe una leve preponderancia del sexo masculino por sobre el femenino. Situación que por sector se mantiene de la misma forma, salvo en el sector pesca, en que el 100% de la población estudiada pertenece al sexo masculino; y comercio, en el que existe un predominio del sexo femenino, con un 61,9%, respecto al sexo masculino.

Según la distribución por edad, el tramo de mayor porcentaje de individuos, es de 25 a 45 años. Sin embargo, en el sector agricultura y comercio, se centra el mayor porcentaje de individuos en el tramo de edad de 65 años y más. Esto se debe principalmente por la necesidad de proveerse de recursos, una vez que el sistema los ha excluido, por lo cual optan por trabajar en forma independiente.

El nivel educacional del microempresariado de la comuna, influye directamente en el tipo de empleo al que pueden acceder, y a los ingresos percibidos, presentándose mayoritariamente en la categoría de enseñanza básica incompleta, factor que de no considerarse en las intervenciones, se constituirá en un obstáculo, ante cualquier acción emprendida hacia el sector microempresarial de la comuna.

Los microempresarios de Puchuncaví, al igual que cifras nacionales, no cuentan con sistema de seguridad social, en su mayoría. En previsión social, la ausencia de afiliación, se podría explicar en relación a la línea de la pobreza, debido a que el 68,1% de aquéllos que no están afiliados, están bajo la línea de la pobreza, situación que se explicaría de acuerdo al Marco Teórico, por la preocupación de los microempresarios de su consumo actual, no previniendo su consumo futuro, en la vejez.

En cuanto al sistema de salud, la mayor cobertura se presenta en el Fondo Nacional de Salud, con un 38,5% del total de la población.

Con respecto a las condiciones de vida, en cuanto al tipo de vivienda, casi la totalidad del sector estudiado, habita en casa. Dato que si se compara con la línea de la pobreza, llama la atención, al verificar que el 41,7% de los microempresarios se encuentran bajo la línea de la pobreza. Por otra parte la mayor parte, son propietarios de las viviendas que habitan. En cuanto a la tenencia de servicios básicos, el aspecto más deficitario, se encuentra en la tenencia de alcantarillado, ya que por ser una comuna con un alto porcentaje de población rural, el acceso a la red pública de alcantarillado, se dificulta.

Respecto a la cualificación del recurso humano, más de la mitad de los microempresarios no han recibido capacitación alguna, incidiendo negativamente en el aprovechamiento de ventajas tecnológicas y operacionales, además de la oferta de servicios tecnológicos hacia la problemática de la microempresa. Repercutiendo en los niveles de eficiencia productiva y en el desarrollo de la microempresa.

En cuanto a la asociatividad, cerca de la mitad del sector, no pertenece a organización microempresarial alguna. Lo anterior, de acuerdo a referentes presentes en el Marco Teórico, conlleva a un insuficiente aprovechamiento de los recursos endógenos, y de las oportunidades de generar, a través de la asociatividad poder de negociación, como un conglomerado organizado. Los microempresarios, por no asociarse, están perdiendo la oportunidad de ampliar sus posibilidades competitivas y sus implicancias, no sólo a nivel productivo sino también social. El no asociarse, se relaciona a diversos factores como: representaciones mentales, imposibilidad de salir de conversaciones crónicas, expectativas erradas acerca del rol del Estado, escasez de habilidades sociales y conversaciones para participar y crear ambientes colectivos.

En relación con la red social de apoyo, se observa que casi la totalidad del sector microempresarial presenta una baja coordinación con la red de apoyo, lo que conlleva a un desaprovechamiento de los recursos disponibles y al mantenimiento de una situación de bajo desarrollo socio-productivo. Por lo que se hace necesario considerar la generación de una instancia de conocimiento entre los microempresarios y la red social.

La dificultad de acceder a líneas de crédito, se traduce en que aproximadamente un 60% de la población microempresarial, no ha obtenido crédito, lo que repercute no sólo en los bajos niveles de competitividad y el ámbito de comercialización reducido a un micromercado, sino también en el desarrollo mismo de la microempresa. Considerando el micromercado, como un factor limitante de la posibilidad de creación, expansión o diversificación de los mercados.

La microempresa de la comuna, se caracteriza principalmente por que presenta una baja innovación, lo que se traduce en una escasez tecnológica en su que hacer y actuar. Perjudicando la productividad microempresarial, si se compara con las grandes empresas, ya que éstas tienen mayores posibilidades de acceder a tecnologías avanzadas. Es preciso destacar, la importancia del financiamiento al que acceden las microempresas, ya que significa un esfuerzo integrado, que va en pro de la capacitación de la fuerza de trabajo y en especial al poder acceder nuevas tecnologías. Los microempresarios, ante las dificultades actúan principalmente con actitudes pasivas y reactivas, no considerando su actuar a futuro.

Finalmente, la racionalidad económica, se presenta casi en igualdad de porcentaje en las categorías media y baja. Teniendo como principal objetivo de su actividad la producción y consumo, con una lógica del recurso humano, familístico, con todas las implicancias que ello acarrea para el desarrollo de la microempresa, y principalmente centrado en el mejoramiento de la calidad de vida, más que en la maximación de utilidades.

Como se observa en los párrafos precedentes, el problema central que presenta el sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví, se refiere a la existencia de limitaciones en el ámbito social, organizacional y técnico-productivo que frenan el desarrollo socio-productivo de la microempresa. Estas áreas se presentan en mayor o menor grado como factores interdependientes del problema en estudio.

Cabe destacar, que aún cuando se analice al sector en términos comunales, en cada rubro de actividad existen particularidades que determinar, en cuanto a su grado de desarrollo y las oportunidades que presenten para abordar sus problemáticas.

La acción municipal en el desarrollo de estrategias relativas al fomento productivo local es en la actualidad bastante primario, con algunas experiencias a nivel nacional<sup>76</sup>, por lo que es necesario orientar la política municipal de fomento microempresarial de manera de potenciar el conjunto de recursos, sectores y actores productivos que posee, dinamizando al municipio hacia el interior y exterior de la comuna, lo anterior no olvidando las características precisas y reales de cada comuna. Por otra parte las acciones que se emprendan para desarrollar la microempresa deben estar insertas en un programa productivo comunal de largo plazo. Además debe ser la articuladora de los diferentes actores económicos y sociales en el fomento productivo local como una manera de potenciar la identidad comunal.

Dado que las instituciones de apoyo al sector tienen visiones parciales de los problemas y trabajan con ópticas y concepciones diferentes, se hace necesario abordarlos en forma global. Esta nueva forma conlleva una aproximación integradora de todos los factores que se relacionan e inciden en el proceso de integración y desarrollo económico del sector.

Como pudo apreciarse en el desarrollo del marco teórico, la importancia del municipio en el fomento productivo, está dada por la implementación de una política de desarrollo económico territorial, en la cual el aprovechamiento de los recursos endógenos de cada territorio es fundamental.

Así entonces, la política social, haciéndose parte de esta realidad, modifica en 1999, la Ley Orgánica de Municipalidades, otorgándole facultades para desarrollar funciones relacionadas con el fomento productivo, constituyendo para ello Oficinas de Desarrollo Productivo.

En la voluntad de intervenir sobre esta realidad, se encuentra la DIDECO de la Municipalidad de Puchuncaví, quienes conscientes de los obstáculos socioeconómicos que presenta la microempresa para su desarrollo, decide a través de la iniciación de un estudio en este sentido, incorporar programas de carácter promocional dirigido al fomento productivo, concibiéndose el municipio como agente de desarrollo económico local, acentuando la importancia en éste de la microempresa comunal, como parte esencial de la base económica y social.

En este contexto la Municipalidad de Puchuncaví asume el desafío de plantear una estrategia de fomento productivo local, como una forma de combatir la pobreza estructural y

---

<sup>76</sup> Velasco, Blanca y Escárte, Jossie, Op cit , pp 8.

contribuir al desarrollo de las microempresas populares, ya que el desarrollo de la estructura productiva incide en la distribución del ingreso, la pobreza y la desigualdad, debido a que estos se asocian al empleo productivo.

El presente programa vendrá a suplir las carencias de organización, información, capacitación, asociatividad, imagen e identidad de los microempresarios en la medida que se potencie su activa participación.

Desde una óptica de Servicio Social, al decir de Marroni<sup>77</sup>, la actuación profesional, en función de la transformación de la realidad, está determinada por la selección de objetivos y se procesa a partir de marcos referenciales que establecen la dirección de la intervención, conteniendo ésta juicios valorativos y elementos ideológicos.

Siendo *el Insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa de la comuna de Puchuncaví*, la realidad a transformar, definida como prioridad, no sólo a nivel nacional, sino también local, que es donde justamente parte todo proceso de desarrollo socio-productivo, es que, tomando en cuenta las particularidades del territorio local, es que, el equipo seminarista formula el programa que se presenta a continuación, como la alternativa más viable ha desarrollar en este contexto. Lo anterior, basado en la convicción de que sus características, provocarán en mejoramiento del bienestar social de la población objetivo, como así mismo, de la comuna al generarse procesos de desarrollo socio-económico locales, que sin duda se erige en la génesis del logro de mayores niveles de justicia social.

Lo anterior, basado principalmente en dos líneas de acción que son:

- Facilitar el acceso a servicios que permitan el mejoramiento de la operación de la microempresa
- Generar capacidades técnicas en el microempresariado comunal, para gestionar el desarrollo económico local y construir las redes necesarias.

Por lo tanto, se ha elaborado el programa que sigue a continuación, el cual se compone de cuatro proyectos que abordan acciones, como lo son la información sobre mercados y tecnologías, planes de apoyo en comercialización, apoyo a la formación y consolidación de asociaciones de microempresas, capacitación, asesoría técnica, líneas diferenciadas de créditos a veces subsidiado y coordinación con redes sociales de apoyo.

---

<sup>77</sup> Marroni, María de Gloria, Revista de Trabajo Social N<sup>o</sup>, Art. " Teoría de la intervención en Trabajo Social", pp. 22.

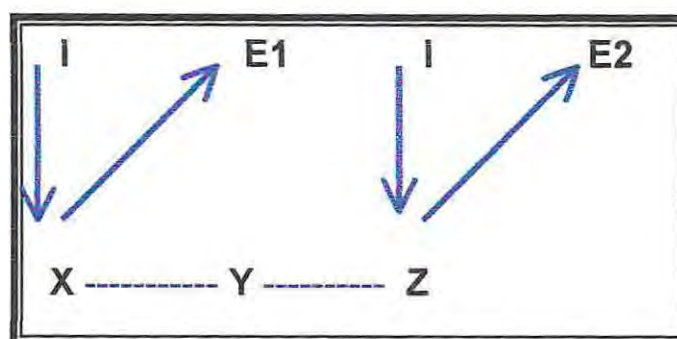
## 2. PREVISIÓN TECNOLÓGICA

En consideración a los resultados obtenidos, a través, de la investigación diagnóstica y los elementos enunciados en la prognosis, se concluye que, el insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa de la comuna, se ve efectivamente determinado por factores de orden laboral, organizacional y técnico-productivo, generando manifestaciones principalmente referidas a una baja capacidad productiva, en cuanto al ingreso per capita, la capacidad de ahorro, inversión y el principal objetivo de la microempresa.

De acuerdo, a lo anterior, se verifica la importancia de abordar aquellas variables, que desde el punto de vista de la profesión adquieren mayor relevancia en la génesis del fenómeno. Cabe aquí hacer la opción metodológica de actuar al nivel de causas, efectos y/o manifestaciones. En el presente programa se hará hincapié, por una parte, en los factores causales de orden laboral, organizacional y técnico-productivo. Principalmente la Cualificación del Recurso Humano, Asociatividad, Financiamiento y Racionalidad Económica. Además se hará hincapié en el efecto de orden organizacional, específicamente en el Conocimiento de la Red Social de Apoyo.

Considerando que, la opción metodológica es desviar X, para que no se produzca Y, y paliar Z, tendremos que la previsión tecnológica, se enuncia de la siguiente manera: **“si se intervienen los factores causales, que generan el insuficiente desarrollo socio-productivo en la microempresa, y sus efectos asociados, por medio de un programa socio-productivo que integre acciones orientadas, por una parte a mejorar la capacidad de gestión administrativa de los microempresarios, al fomento de la Asociatividad y al Conocimiento de la Red Social de Apoyo, y por otra parte a la Estructuración de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo, se eliminarían directa o indirectamente, parcial o totalmente, las manifestaciones y efectos del fenómeno a nivel local”**.

DIAGRAMA N°5  
ESQUEMA DE LA PREVISIÓN TECNOLÓGICA



Donde:

**X** : Factores causales de orden laboral, organizacional y técnico-productivo

**Xa** : Baja cualificación del recurso humano

**Xb** : No estar asociados

**Xc1** : No obtienen financiamiento

**Xc2** : Baja racionalidad económica

**Y**: Manifestaciones asociadas a factores Técnico-productivo

**Ya**: Baja capacidad productiva

**Z** : Efectos asociados al factor organizacional

**Za** : Baja coordinación con la red social de apoyo

**I** : Intervención

**Ei** : Efectos de la intervención

### 3. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

La estrategia de desarrollo socio-productivo del sector microempresarial de la comuna de Puchuncaví, supone el siguiente esquema:

**DIAGRAMA N°6:  
ESTRUCTURA DEL PROGRAMA**



## 4. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

### 4.1. Objetivo General

“Propender al mejoramiento de la situación socio-productiva de la microempresa de la comuna de Puchuncaví, a través de un programa de Desarrollo socio-productivo dirigido a fomentar la utilización de la red social de apoyo, fomentar de la asociatividad, al mejoramiento de la capacidad de gestión y finalmente a la generación de una propuesta de oficina de Desarrollo Socio-productivo.”

### 4.2. Objetivos Específicos

- ❖ “Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo”.
- ❖ “Potenciar la asociatividad entre los microempresarios”
- ❖ “Capacitar en gestión empresarial a los microempresarios de la comuna.”
- ❖ “Estructurar los lineamientos generales para el desarrollo de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo.”

## 5. DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA

El presente programa depende administrativamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Municipalidad de Puchuncaví, siendo supervisado por su Director Sr. Jaime Arriagada Apablaza.

## 6. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

### 6.1. Tiempo

Los proyectos que conforman el programa de intervención, serán desarrollados entre los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre del 2001.

### 6.2. Recursos

#### 6.2.1. Recursos Humanos.

- Alumnos seminaristas.

- Director Desarrollo Comunitario.
- Microempresarios.
- Dirigentes de Sindicatos de pesca, Agricultura y Dirigentes de Cámara de y Turismo de Puchuncaví.
- Personal Municipal.

*6.2.2. Recursos Materiales e Institucionales.*

- Dependencias de la Municipalidad de Puchuncaví.
- Material Fungible.
- Computador e impresora.
- Vehículo.

*6.2.3. Recursos Financieros.*

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| ▪ Recursos materiales: | \$125.120       |
| ▪ Imprevistos:         | <u>\$ 6.256</u> |
| ▪ TOTAL:               | \$131.376       |

## 7. DISEÑO DE PROYECTOS

### 7.1. Proyecto N°1: *"FOMENTO Y UTILIZACIÓN DE LA RED SOCIAL DE APOYO PARA LA MICROEMPRESA"*.

#### 7.1.1 Fundamentación

La baja coordinación con la red social de apoyo, frenaría el éxito de una estrategia de promoción del desarrollo económico, facilitando la integración de demandas específicas en el ámbito comunal, logrando así el surgimiento y consolidación de iniciativas de fomento con arraigo y compromiso social.

Producto de la baja coordinación con la red social de apoyo existente entre los microempresarios de la comuna (83,7%), se hace necesaria la intervención en este tema entregando a los microempresarios las herramientas acordes a su real situación, por lo tanto es importante acercarlos a las instituciones que forman parte de la red, para así comenzar a aprovechar los recursos disponibles y modificar la situación de un bajo desarrollo socio-productivo.

Hay que señalar igualmente la fragmentación y falta de coordinación de las diferentes iniciativas públicas de fomento productivo, debido a la baja coordinación existente entre las distintas administraciones públicas. Este hecho, aunque no es imputable en sí a las microempresas, acaba incidiendo también de forma negativa en las mismas, al tiempo que perpetúa una situación de desencuentro entre diferentes actores locales.

El contacto con otros agentes sociales que se preocupan del fomento productivo de la microempresa, se inscribe en la búsqueda de expandir experiencias micro locales hacia una escala macro local con visibilidad nacional.

#### 7.1.2. Objetivo General

"Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo".

#### 7.1.3. Unidad de Objetivo

Se entenderá por logrado el objetivo general del proyecto, una vez que se haya realizado la feria institucional de la Microempresa, con una asistencia de al menos el 70% de los interesados en la actividad.

#### **7.1.4. Costos**

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$ 60.920. El costo del proyecto, es financiado por la Municipalidad de Puchuncaví.

#### **7.1.5. Tiempo.**

El tiempo necesario para la implementación del presente proyecto se extenderá a lo largo de 4 semanas del mes de Agosto del 2001.

#### **7.1.6. Evaluación del Proyecto.**

Esto se llevará a cabo mediante la Tabla Gantt, lista de asistencia, Unidad de Objetivo y Criterio de Logro.

### 7.1.7. Matriz de Programación

**Objetivo General del Proyecto:** "Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo".

| Objetivos   | Unidad Objetivo   | Actividades  | Técnicas  | Tiempo (*) |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   | Recursos  |   |  | Costos (\$)       | Responsables         | Evaluación  |
|---|---|--|---|------------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|---|---|--|-------------------|----------------------|---|
|   |   |  |   | Ago.       |   |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Humanos   | Infraestructura   | Materiales   |                   |                      |   |
|   |   |  |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |   |   |  |                   |                      |   |
| Organizar encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo.    | Se entenderá logrado el objetivo, cuando se cuente con la organización del encuentro.   | - Reunión Técnica.   | - Discusión<br>- Análisis<br>- Contactos telefónicos<br>- Revisión Bibliográfica                    | ◆          | ◆ | ◆ | ◆ |       |   |   |   |      |   |   |   |   |   |  | 300<br>570        | Alumnos Seminaristas | - Criterio de logro<br>- Unidad objetivo<br>- Inscripciones de instituciones confirmadas<br>- Tabla Gantt |
|   | Logrado: 80%-100%, del total de las actividades.<br><br>Medianamente logrado: 50%-79%, del total de las actividades.<br><br>No logrado: 0%-49%, del total de las actividades. | - Contacto con organizaciones definidas para la feria institucional. | - Contactos telefónicos<br>- Discusión<br>- Análisis<br>- Técnicas gráficas vía fax, cartas, email. |            | ◆ | ◆ |   |       |   |   |   |      |   |   |   | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Telefonista<br>- Secretarias DIDECO                                       | - Dependencias DIDECO<br>- Teléfono<br>- Computador e insumos                         | - Cartas para Instituciones seleccionadas<br>- Lápices<br>- Block de apuntes |                   |                      |   |
| Difundir Feria Institucional entre el sector microempresarial de la comuna. | Se entenderá logrado el objetivo cuando al menos el 70% de los beneficiarios del proyecto conozcan la realización de la feria y manifiesten interés de participar en ella.    | - Difusión   | - Difusión gráfica (afiches, cartas)<br>- Contactos telefónicos<br>- Perifoneo                      |            | ◆ | ◆ | ◆ |       |   |   |   |      |   |   |   | - Alumnos Seminaristas<br>- Secretarias DIDECO<br>- Telefonista<br>- Chofer Municipal<br>- Dirigentes<br>- DIDECO | - Dependencias DIDECO<br>- Teléfono<br>- Vehículo Municipal<br>- Computador e insumos | - Afiches<br>- Invitaciones<br>- Block apuntes<br>- Lápices<br>- Casete      | 570<br>300<br>560 | Alumnos Seminaristas | - Criterio de logro<br>- Unidad objetivo<br>- Lista Inscripciones<br>- Tabla Gantt                        |

|  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |            |                      |  |
|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|------------|----------------------|--|
|  | Logrado: 70%-100%<br>Medianamente logrado: 40%-69%<br>No logrado: 0%-39%   | - Motivación y sensibilización población objetivo. | - Visitas domiciliarias<br>- Contactos telefónicos | ◆ | ◆ | ◆ | ◆ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - Alumnos Seminaristas<br>- Secretarias DIDECO<br>- Telefonista<br>- Chofer Municipal<br>- Dirigentes<br>- DIDECO | - Dependencias DIDECO<br>- Teléfono<br>- Vehículo Municipal<br>- Computador e insumos | - Invitaciones<br>- Block apuntes<br>- Lápices   | 570<br>300 | Alumnos Seminaristas |  |
| Ejecutar diseño y programación Feria Institucional | Se entenderá logrado el objetivo cuando se haya llevado a cabo el diseño y ejecución de la feria, con una asistencia de al menos un 70% de los | - Preparación espacio físico                       | - Decoración<br>- Audiovisual                      |   |   |   | ◆ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - Alumnos Seminaristas<br>- Secretarias DIDECO<br>- DIDECO<br>- Personal administrativo                           | - Casa de La Cultura<br>- Vehículo Municipal<br>- Computador e insumos                | - Data show<br>- Toldos<br>- Pendón municipal<br>- Cámara fotográfica<br>- Rollo fotográfico | 2.300      | Alumnos Seminaristas | - Criterio de logro<br>- Unidad objetivo<br>- Lista Inscripciones<br>- Tabla Gantt |

|  |   |                         |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                      |  |
|--|---|-------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|----------------------|--|
|  | microempresarios interesados.<br><br>Logrado: de 70% - 100%<br><br>Medianamente logrado: 40%-69%<br><br>No logrado: 0-39% | - Realización actividad | - Presentación<br>- Audiovisuales<br>- Foro panel<br>- Evaluación<br>- Análisis |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | - Alumnos Seminaristas<br>- Secretarias DIDECO<br>- Asistentes DIDECO<br>- Representantes de Instituciones participantes<br>- Personal administrativo<br>- Periodista | - Casa de La Cultura<br>- Vehículo Municipal<br>- Computador e insumos | - Casa de La Cultura<br>- Data show<br>- Té, café, azúcar, galletas, servilletas<br>- Bebidas<br>- Vasos, cucharas<br>- Cóctel<br>- Copas<br>- Toldos<br>- Pendón municipal<br>- Cámara fotográfica<br>- Rollo fotográfico | 7.750<br><br>4.200<br>8.500<br><br>35.000<br><br><br><br><br><br><br>2.300 | Alumnos Seminaristas |  |
|--|---|-------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|----------------------|--|

(\*): Tiempo en semanas

## **7.2. Proyecto N°2: "FOMENTO DE LA ASOCIATIVIDAD ENTRE LOS MICROEMPRESARIOS".**

### **7.2.1. Fundamentación**

La falta o débil asociatividad entre los microempresarios, conlleva a un insuficiente aprovechamiento de los recursos endógenos y de la propia oportunidad de negociar como un conglomerado organizado.

Si bien la mayoría de los microempresarios se encuentra asociado a alguna organización, existe un alto número que no pertenece a ninguna (41,3%).

La existencia de la asociatividad es importante en la microempresa porque se relaciona directamente con la competencia, ya que para una microempresa sola, es difícil competir en el mercado externo, debido muchas veces a que no cuenta con los recursos económicos, humanos y tecnológicos para ofrecer productos o servicios que sean atractivos para este mercado.

Otro aspecto importante que debe cumplir la asociatividad es la coordinación con la red social de apoyo, tanto públicas como privadas, dedicados al apoyo de la microempresa.

El contacto con otros agentes sociales que se preocupan del fomento productivo de la microempresa, se inscribe en la búsqueda de expandir experiencias micro locales hacia una escala macro local con visibilidad nacional, como así mismo, es importante fortalecer las asociaciones microempresariales locales como condición básica de sustento y legitimidad para federaciones o confederaciones nacionales, como también con organismos públicos y privados que fomenten el desarrollo del sector.

### **7.2.2. Objetivo General**

"Potenciar la asociatividad entre los microempresarios de la comuna de Puchuncaví".

### **7.2.3. Unidad de Objetivo**

Se entenderá por logrado el objetivo general del proyecto cuando al menos un 70% de los microempresarios asistentes, manifiesten interés en asociarse y reconozcan la utilidad de la asociatividad, con una asistencia de al menos

### **7.2.4. Costos**

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$ 8.920. El costo del proyecto, es financiado por la Municipalidad de Puchuncaví.

### **7.2.5. Tiempo.**

El tiempo necesario para la implementación del presente proyecto se extenderá a lo largo de 2 semanas entre los meses de Agosto y Septiembre del 2001.

### **7.2.6. Evaluación del Proyecto.**

Esto se llevará a cabo mediante la Tabla Gantt, Unidad de Objetivo y Criterio de Logro test antes-después y lista de asistencia.

### 7.2.7. Matriz de Programación

Objetivo General del Proyecto: "Potenciar la asociatividad entre los microempresarios de la comuna de Puchuncavi".

| Objetivos   | Unidad Objetivo  | Actividades                  | Técnicas  | Tiempo (*) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      | Recursos |   |   | Costos (\$)   | Responsables                                     | Evaluación           |   |
|---|--|------------------------------|---|------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|----------|---|---|---|--|----------------------|---|
|   |  |                              |   | Ago.       |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov. | Humanos  | Infraestructura   | Materiales  |   |  |                      |   |
|   |  |                              |   | 3          | 4 | 5 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    |          |   |   |   |  |                      | 2   |
| Diseñar jornada de fomento de la asociatividad para la microempresa.            | Se entenderá logrado el objetivo cuando se cuente con el diseño de la jornada de asociatividad.<br><br>Logrado: 80%-100%, del total de las actividades.<br><br>Medianamente logrado: 50%-79%, del total de las actividades.<br><br>No logrado: 0%-49%, del total de las actividades. | - Reunión técnica            | - Discusión<br>- Análisis<br>- Lluvia de ideas<br>- Asignación de tareas<br>- Técnicas gráficas vía fax, cartas, email.                             |            |   | ◆ | ◆     |   |   |   |      |   |   |   |      |          | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Telefonista<br>- Secretarias DIDECO                                       | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos<br>- Teléfono                         | - Lápices de apuntes<br>- Material bibliográfico              | 300<br>570                                       | Alumnos Seminaristas | - Criterios de logro<br>- Tabla Gantt<br>- Unidad objetivo                        |
|   |  | - Organización jornada       | - Discusión<br>- Análisis<br>- Lluvia de ideas<br>- Asignación de tareas<br>- Contactos telefónicos<br>- Técnicas gráficas vía fax, cartas, e-mail. |            |   | ◆ | ◆     |   |   |   |      |   |   |   |      |          |   | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Telefonista<br>- Secretarias DIDECO           | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos<br>- Teléfono | - Lápices de apuntes<br>- Material bibliográfico | 300<br>570           | Alumnos Seminaristas  |
| Motivar la participación de los microempresarios en la jornada de asociatividad | Se entenderá logrado el objetivo cuando al menos un 70% de los beneficiarios del proyecto, demuestren motivación en participar en la jornada de asociatividad.   | - Difusión y sensibilización | - Difusión gráfica (invitaciones)<br>- Visitas domiciliarias<br>- Contactos telefónicos<br>- Perifoneo  |            |   | ◆ | ◆     |   |   |   |      |   |   |   |      |          | - Alumnos Seminaristas<br>- Secretarias DIDECO<br>- Telefonista<br>- Chofer Municipal<br>- Dirigentes<br>- DIDECO | - Dependencias DIDECO<br>- Teléfono<br>- Vehículo Municipal<br>- Computador e insumos | - Invitaciones<br>- Block apuntes<br>- Lápices<br>- Casete    | 570<br>300<br>560                                | Alumnos Seminaristas | - Criterios de logro<br>- Tabla Gantt<br>- Unidad objetivo<br>- Lista inscripción |



### **7.3. Proyecto N°3: "MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN EN LA MICROEMPRESA"**

#### **7.3.1 Fundamentación**

La capacitación de los microempresarios es una de las herramientas más importantes para poder iniciar un proceso de desarrollo socio-productivo del sector. En la comuna de Puchuncaví es posible advertir que los microempresarios en un alto porcentaje (59,2%) no han accedido a algún tipo de capacitación, lo que señala la necesidad de realizar algún tipo de cualificación.

Como una forma de hacer más atractiva la convocatoria y lograr una buena participación en la capacitación, es importante considerar las reales necesidades que tienen la gran mayoría de los microempresarios, la cual consiste principalmente en gestión empresarial. Con lo cual se busca entregar a los capacitados las herramientas útiles para alcanzar un óptimo desempeño en su actividad. Es importante señalar que con la sola capacitación no se va a lograr superar las limitaciones que presenta el sector, sino que si esto no va acompañado de acceso a financiamiento, mayor conocimiento y coordinación con la red social de apoyo es más difícil lograr un óptimo desarrollo socio-productivo de la microempresa de la comuna de Puchuncaví.

#### **7.3.2 Objetivo General**

"Capacitar en gestión empresarial a los microempresarios".

#### **7.3.3 Unidad de Objetivo**

Se entenderá por logrado el objetivo general del proyecto una vez que los microempresarios manejen herramientas básicas de gestión empresarial.

#### **7.3.4 Costos**

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$ 53.540. El costo del proyecto, es financiado por la Municipalidad de Puchuncaví.

#### **7.3.5 Tiempo**

El tiempo necesario para la implementación del presente proyecto se extenderá a lo largo de 9 semanas entre los meses de Agosto, Septiembre y Octubre del 2001.

### 7.3.6 Evaluación del proyecto.

Esto se llevará a cabo mediante la Tabla Gantt, lista de asistencia, pauta de observación semi-estructurada, Unidad de Objetivo, Criterio de Logro y evaluación final de beneficiarios.

### .3.7. Matriz de Programación

Objetivo General del Proyecto: "Capacitar en gestión empresarial a los microempresarios de la comuna".

| Objetivos  | Unidad Objetivo  | Actividades  | Técnicas   | Tiempo (*) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |     | Recursos |   |   | Costos (\$)  | Responsables  | Evaluación   |   |                      |
|--|--|--|--|------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-----|----------|---|---|--|---|--|---|----------------------|
|  |  |  |  | Ago.       |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov | Humanos  | Infraestructura                                 | Materiales                                      |  |   |  |   |                      |
|  |  |  |  | 3          | 4 | 5 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1   |          |   |   |  |   |  | 2   |                      |
| Diseñar el Seminario de Gestión Microempresarial | Se entenderá logrado el objetivo, cuando se cuente con una programación semanal de la capacitación aprobada por la mesa técnica. | - Reunión técnica para discutir contenidos de la capacitación. | - Discusión<br>- Análisis diagnóstico<br>- Lluvia de ideas<br>- Revisión bibliográfica<br>- Papelógrafos                         |            |   | ◆ |       |   |   |   |      |   |   |   |     |          | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- SECPLAN | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos | - Documento diagnóstico<br>- Papelógrafos<br>- Plumones<br>- Lápices<br>- Block de apuntes<br>- Material bibliográfico<br>- Scotch | 450<br>1.890<br>300<br>570  | Alumnos Seminaristas   | - Criterios de logro<br>- Tabla Gantt<br>- Programación semanal<br>- Elaboración material didáctico |                      |
|  |  | Diseño capacitación  | - Revisión bibliográfica<br>- Adaptación contenidos<br>- Asignación de tareas<br>- Audiovisuales<br>- Gráficas<br>- Papelógrafos |            |   | ◆ | ◆     | ◆ |   |   |      |   |   |   |     |          |   | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO              | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos  | - Lápices<br>- Bibliografía<br>- Trasparencias<br>- Hojas<br>- Fotocopias | 300<br>12.250  | Alumnos Seminaristas  |                      |
|  |  | - Reunión técnica de revisión y evaluación de contenidos       | - Discusión<br>- Análisis<br>- Audiovisuales<br>- Gráficas<br>- Papelógrafos   |            |   |   |       |   | ◆ |   |      |   |   |   |     |          |   |   | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO   | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos<br>- Data show            | - Lápices<br>- Plumones<br>- Block de apuntes<br>- Papelógrafos<br>- Scotch<br>- Módulos | 300<br>1890<br>570<br>450<br>300  | Alumnos Seminaristas |





#### **7.4. Proyecto N°4: "PROPUESTA DE ARTICULACIÓN DE UNA OFICINA DE DESARROLLO SOCIO-PRODUCTIVO".**

##### **7.4.1 Fundamentación**

La labor que pueden ejercer las Administraciones locales es crucial para el fomento productivo, ya que éstas deben ser sujetos dinamizadores de cambios, promotor de emprendimientos y contactarse con el mundo privado.

Por lo tanto, es importante que los equipos municipales del área social pertenecientes a una DIDECO vayan transitando de lógicas de acciones asistenciales a otras de carácter más promocional, sin olvidar la primera que es tradicional y la que la gente más identifica.

Si un Municipio aspira lograr un desarrollo Socio-productivo de su comuna, debe contar con los instrumentos necesarios para impulsarlo, por lo tanto, se debe contar con una Oficina que se preocupe exclusivamente del tema. Esta Oficina debe ser un espacio donde los microempresarios puedan acceder a servicios de información, contacto y promoción de asistencia técnica, financiera, organizacional y otros, de manera fácil, adecuada y desde una perspectiva integral.

Además, debe facilitar el acceso a un lugar físico, donde la asociatividad y colaboración pueda desarrollarse, potenciando aún más la información disponible con las experiencias acumuladas por cada participante. Así se provocará un efecto sinérgico de importancia para la realización de negocios a nivel local y extra local.

##### **7.4.2 Objetivo General**

"Estructurar los lineamientos generales para el desarrollo de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo".

##### **7.4.3 Unidad de Objetivo**

Se entenderá por logrado el objetivo general del proyecto cuando exista una propuesta aprobada por la mesa técnica para la estructuración de la Oficina de Desarrollo Socio-productivo.

##### **7.4.4 Costos**

El proyecto requiere para su ejecución, en recursos materiales de \$ 2.610. El costo del proyecto, es financiado por la Municipalidad de Puchuncaví.

#### **7.4.5 Tiempo**

El tiempo necesario para la implementación del presente proyecto se extenderá entre los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del 2001.

#### **7.4.6 Evaluación del Proyecto**

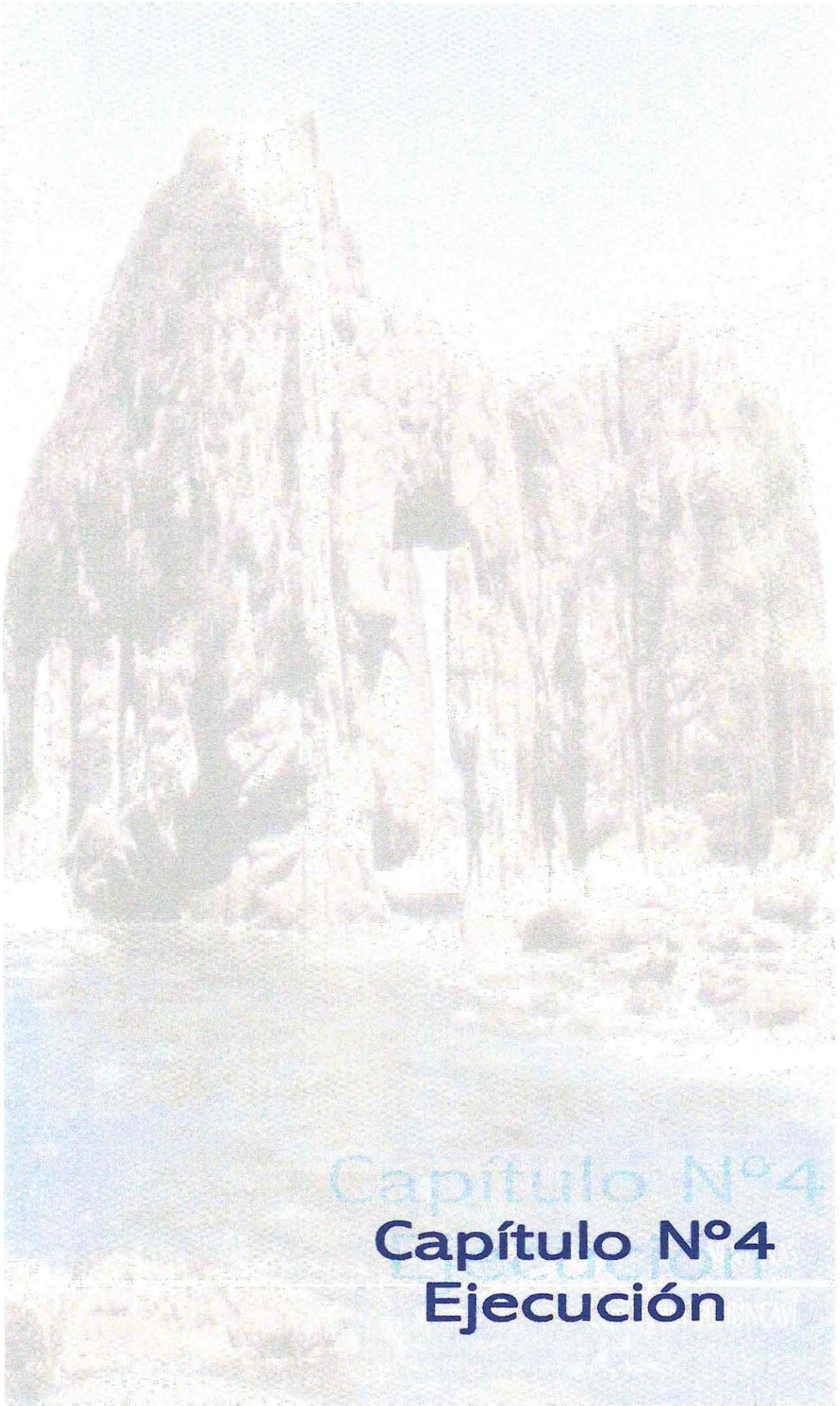
Esto se llevará a cabo mediante la Tabla Gantt, Unidad de Objetivo y Criterio de Logro, Evaluación y aprobación de la propuesta.

### 7.4.7 Matriz de Programación

**Objetivo General del Proyecto:** “Estructurar los lineamientos generales para el desarrollo de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo”.

| Objetivos  | Unidad Objetivo   | Actividades  | Técnicas   | Tiempo (*) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      | Recursos |  |  | Costos (\$)                                     | Responsables                                   | Evaluación           |   |                      |
|--|---|--|--|------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|----------|--|--|---|--|----------------------|---|----------------------|
|  |   |  |  | Ago.       |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov. |          | Humanos  | Infraestructura  |   |  |                      | Materiales  |                      |
|  |   |  |  | 3          | 4 | 5 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2        |  |  |   |  |                      |   |                      |
| Generar una propuesta que contenga objetivos y líneas de acción posibles de desarrollar por la Oficina de Desarrollo Socio-productivo. | Se entenderá logrado el objetivo, cuando exista una propuesta aprobada por la mesa técnica para la estructuración de la Oficina de desarrollo Socio-productivo. | - Análisis de soluciones que potencien socio-productivamente a la microempresa de la comuna. | - Discusión<br>- Análisis bibliográfica<br>- Revisión de ideas |            |   |   | ◆     | ◆ | ◆ | ◆ |      |   |   |   |      |          | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Asistente Social | - Dependencias DIDECO                                    | - Lápices<br>- Block apuntes<br>- Bibliografía  | 300<br>570                                     | Alumnos Seminaristas | - Según criterio de logro<br>- Unidad objetivo<br>- Evaluación y aprobación de la propuesta |                      |
|  |   | - Estructuración de la propuesta   | - Discusión<br>- Análisis bibliográfica<br>- Lluvia de ideas   |            |   |   |       |   |   |   |      | ◆ | ◆ | ◆ | ◆    |          |  | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Asistente Social | - Dependencias DIDECO<br>- Computador e insumos | - Lápices<br>- Block apuntes<br>- Bibliografía | 300<br>570           |   | Alumnos Seminaristas |
|  |   | - Reunión técnica de evaluación de la pertinencia y factibilidad de la propuesta.            | - Discusión<br>- Análisis<br>- Evaluación                      |            |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      | ◆        | ◆  | - Alumnos Seminaristas<br>- DIDECO<br>- Asistente Social | - Dependencias DIDECO                           | - Lápices<br>- Block apuntes                   | 300<br>570           |   | Alumnos Seminaristas |

(\*): Tiempo en Semanas



Capítulo N°4

## Capítulo N°4 Ejecución

## 1.- INTRODUCCIÓN

Este capítulo trata de la etapa de Ejecución, en donde se lleva a cabo la acción transformadora que se ha planificado, se concretizan los proyectos propuestos, los que surgen como respuesta a las necesidades y dificultades identificados durante el diagnóstico.

Los proyectos programados ejecutados posteriormente son los siguientes:

- \* **Proyecto N°1:** "Fomento y Utilización de la Red Social de Apoyo para la microempresa".
- \* **Proyecto N°2:** " Fomento de la Asociatividad entre los microempresarios".
- \* **Proyecto N°3:** "Mejoramiento de la capacidad de gestión en la microempresa".
- \* **Proyecto N°4:** "Propuesta de estructuración de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo".

Este capítulo, tiene por objetivo realizar una sistematización de las actividades que se llevaron a cabo, para lo cual se utilizará una matriz por objetivos de cada proyecto. Esta matriz contiene detalles por actividad como: objetivo, fecha, lugar en donde se realizó la actividad, asistencia, material de apoyo, etc.

Para lograr una mejor claridad en la entrega de los registros de ejecución se utilizaron matrices como una manera de entregar un resumen en términos descriptivos.

La responsabilidad de la ejecución de los proyectos, fue asumida íntegramente por el Equipo Seminarista, no obstante se debe destacar el apoyo brindado por los profesionales y funcionarios de la DIDECO y otros Departamento de la Municipalidad, lo cual facilitó el proceso de intervención realizado.

La etapa de Ejecución tuvo una duración de 14 semanas, durante las cuales, algunos de los proyectos se realizaron en forma paralela, para optimizar el tiempo establecido para esta Etapa.

A continuación, se encuentran las matrices de ejecución y sus respectivos análisis.

## 2.- REGISTRO DE EJECUCIÓN

### 2.1. PROYECTO N°1: "FOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DE LA RED SOCIAL DE APOYO PARA LA MICROEMPRESA"

**OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO N°1: "Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo"**

**Objetivo informado N°1: " Organizar encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo"**

| Actividad       | Contenidos   | Tiempo             | Fecha (semanas) |   |   |   |            |   |   |   | Lugar | Resultados |                     |   |
|-----------------|--|--------------------|-----------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------|------------|---------------------|---|
|                 |  |                    | Agosto          |   |   |   | Septiembre |   |   |   |       |            |                     |   |
|                 |  |                    | 1               | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |       |            |                     |   |
| Reunión técnica | ▪ Presentación estudio diagnóstico y programación a autoridades municipales. | 2 horas, en un día |                 |   |   | & |            |   |   |   |       |            | Dependencias DIDECO | ▪ Se presentó síntesis diagnóstica y propuesta de programa a autoridades municipales (DIDECO y SECPLAN), en donde el SECPLAN manifestó algunas objeciones en cuanto al programa, por los recursos financieros involucrados. Sin embargo, manifestó su satisfacción por el estudio realizado, aprobando finalmente la propuesta junto con el DIDECO, luego de un ajuste presupuestario al programa, definiéndose en conjunto como fecha adecuada para la actividad programada el día 6 de Septiembre, desde las 13:00 en adelante. |
|                 | ▪ Definición población objetivo  | Una semana         |                 |   | & |   |            |   |   |   |       |            | Dependencias DIDECO | ▪ Como población objetivo se definió a todo el microempresariado comunal, por la envergadura de la actividad y beneficios de ésta para los mismos.  |
|                 | ▪ Definición de las instituciones participantes                              | Una semana         |                 |   | & |   |            |   |   |   |       |            | Dependencias DIDECO | ▪ Se definieron como instituciones adecuadas a los objetivos de la actividad las siguientes: BancoEstado Microempresas, DICREP, COREMA, Banco Desarrollo, FOSIS, INDAP, ProChile, SENCE, IFOP, INJ, SERNATUR, SENAPESCA, PRODEMU, SAG, SERCOTEC, Instituto de Investigación Agropecuaria, TVN red Valparaíso, canal UCV, Instituto de Promoción Agraria, Fondo Nacional de Desarrollo Regional, BANEFE, Sur Profesionales, FIA, PET, Radio Valentín Letelier, Escuela de Trabajo Social Universidad de Valparaíso y CORFO.        |

|   |   |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|---|---|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición técnicas de difusión y motivación</li> <li>▪ Elaboración tentativa del programa para la actividad</li> </ul>                              | Una semana  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dependencias DIDECO                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como medios de difusión se acordó a las instituciones contactarlas en forma personal, a través de entrevistas y llamados telefónicos y gráficamente, a través, de fax, e-mail y cartas informativas. Como medio de difusión y motivación para los microempresarios se definió el uso de técnicas gráficas como afiches y cartas dirigidas a los dirigentes; contacto personal con microempresarios y dirigentes y perifoneo. Finalmente se elaboró un programa tentativo aprobado por el DIDECO y sujeto a modificaciones, dependiendo de las instituciones asistentes.</li> </ul> |
| Contacto con organizaciones definidas para la feria institucional | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboración contenidos cartas, fax y correo electrónico</li> <li>▪ Visitas a instituciones seleccionadas</li> <li>▪ Contactos telefónicos</li> </ul> | Dos semanas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dependencias DIDECO<br>Instituciones seleccionadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elaboraron y enviaron fax, cartas y correo electrónicos a instituciones ubicadas, corroborando la información enviada por contactos telefónicos. Se señala al respecto que de las instituciones seleccionadas, sólo se pudo contactar a 19 de 27 que se consideraron originalmente. Sin embargo, por motivos de infraestructura, este número es adecuado, ya que, el municipio puso a disposición 15 stand, para las instituciones asistentes. Se señala al respecto que 13 instituciones confirmaron su asistencia.</li> </ul>   |

**Objetivo informado N° 2: “ Difundir Feria Institucional, entre el microempresariado comunal”**

| Actividad  | Contenidos   | Tiempo      | Fecha (Semanas) |   |            |   | Lugar | Resultados |                      |   |
|--|--|-------------|-----------------|---|------------|---|-------|------------|----------------------|---|
|  |  |             | Agosto          |   | Septiembre |   |       |            |                      |   |
|  |  |             | 3               | 4 | 1          | 2 |       |            | 3                    | 4   |
| Difusión   | ▪ Pegado de afiches  | Una semana  |                 | & |            |   |       |            | Comuna de Puchuncaví | ▪ Cabe señalar que la difusión, se vio obstaculizada por la lejanía de las localidades entre sí, y por la dificultad de coordinar vehículos municipales para las diversas actividades realizadas por la DIDECO. Sin embargo, y pese al retraso que lo anterior provocó en la realización de la actividad, se logró difundir la actividad en todas las localidades de la comuna. |
|  | ▪ Preparación y difusión de perifoneo.                         | Una semana  |                 |   | &          |   |       |            | Comuna de Puchuncaví | ▪ Se señala en cuanto al perifoneo, que éste sólo se pasó, el día de la realización de la actividad en las localidades cercanas al municipio por motivos de capacidad operativa y técnica, con lo cual esta técnica no logró el cometido esperado.  |
| Motivación y sensibilización a la población objetivo | ▪ Visitas informativas a dirigentes y entrega de invitaciones. | Dos semanas |                 | & | &          |   |       |            | Visita a terreno     | ▪ Se pudo corroborar que, la motivación principal emana del contacto directo con los microempresarios, para lo cual el recurso humano no fue suficiente, optándose por utilizar esta técnica con los dirigentes, los cuales mostraban inconvenientes en difundir la invitación a los socios por razones de tiempo y locomoción.   |
|  | ▪ Visitas personalizadas a microempresarios                    | Dos semanas |                 | & | &          |   |       |            | Visita a terreno     | ▪ El equipo de seminaristas logra establecer contacto personal con microempresarios que por su cercanía con el municipio, fue posible acceder, los cuales se mostraron motivados a asistir.   |

**Objetivo informado N° 3: " Ejecutar diseño y programación Feria Institucional"**

| Actividad                  | Contenidos   | Tiempo   | Fecha (Semanas) |   |   |   | Lugar                          | Asistencia                          | Resultados  |
|----------------------------|--|----------|-----------------|---|---|---|--------------------------------|-------------------------------------|---|
|                            |  |          | Septiembre      |   |   |   |                                |                                     |   |
|                            |  |          | 1               | 2 | 3 | 4 |                                |                                     |   |
| Preparación espacio físico | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparación y armado stand</li> <li>▪ Decoración espacio físico</li> <li>▪ Implementación material audiovisual</li> </ul> | Dos días | &               |   |   |   | Casa de la Cultura, Puchuncaví |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En cuanto a la realización de la actividad, se considera fundamental en su éxito la disposición en tiempo, personal y recursos, que el DIDECO puso a disposición de los alumnos para la realización de ésta. Cabe señalar que el espacio físico fue implementado y decorado adecuadamente, lo cual contribuyó, a generar espacios de discusión e intercambio de información entre el microempresariado, las instituciones asistentes y autoridades municipales.</li> </ul>   |
| Realización actividad      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibimiento instituciones y microempresarios</li> </ul>  | Un día   | &               |   |   |   | Casa de la Cultura, Puchuncaví | 10 instituciones, de 13 confirmadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La autoridad máxima del municipio, por motivos de tiempo no pudo asistir a la actividad, sin embargo, el DIDECO asumió la responsabilidad de presentar y clausurar la actividad, siendo fundamental en el recibimiento de las instituciones como autoridad municipal.</li> <li>▪ En cuanto al recibimiento de las instituciones, se señala que hubo un factor de descoordinación y claridad en el traspaso de información, pues algunas llegaron con evidente retraso y otras no preparadas para el traspaso de información, a través de los stand. Pese a ello, la convocatoria fue exitosa, presentándose 10 instituciones (BANEFE, IFOP, PRODEMU, SERNATUR, ProChile, SENCE, INDAP, FOSIS, Aduana Microempresa y Banco Desarrollo) de las 13 confirmadas, entre las cuales se cuenta con la presencia y exposición del director regional de SENCE, en cuanto a los objetivos, programas, beneficios y formas de acceder a ellos; además se contó con la participación del director regional de SERNATUR y directora provincial de PRODEMU.</li> </ul> |

|  |   |        |   |  |  |  |                                |                              |   |
|--|---|--------|---|--|--|--|--------------------------------|------------------------------|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación actividad</li> <li>▪ Foro panel</li> <li>▪ Cierre y clausura</li> </ul> | Un día | & |  |  |  | Casa de la Cultura, Puchuncavi | 45% de la población objetivo | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecto de la asistencia de los microempresarios, se señala que, la convocatoria no dio los resultados esperados, pues la participación total de asistentes durante la actividad llegó a 98 personas, participando en el foro panel 50.</li> <li>▪ Cabe señalar que hubo 3 momentos considerados fundamentales para el cumplimiento del objetivo propuesto y que son:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foro panel realizado por el director de SENCE, pues los asistentes se informaron y compartieron inquietudes, respecto a los beneficios de la institución y formas de acceder a ellos.</li> <li>2. Intermedio, en el cual se ofreció una pequeña colación, generándose un espacio de intercambio de información importante, tanto para las instituciones asistentes, como para los microempresarios.</li> <li>3. Cóctel ofrecido por la DIDECO, a las instituciones asistentes y dirigentes, momento en el cual se discutió la factibilidad de convenios y proyectos conjuntos.</li> </ol> </li> </ul> |
|--|---|--------|---|--|--|--|--------------------------------|------------------------------|---|

## 2.2. PROYECTO N° 2: “FOMENTO DE LA ASOCIATIVIDAD EN LA MICROEMPRESA”

**OBJETIVO GENERAL PROYECTO N°2: “Potenciar la asociatividad entre los microempresarios de la comuna de Puchuncavi”**

**Objetivo informado N° 1: “Diseñar jornada de fomento de la asociatividad para la microempresa”**

| Actividad       | Contenidos                                | Tiempo      | Fecha (Semanas) |   |   |   | Lugar               | Resultados  |
|-----------------|---|-------------|-----------------|---|---|---|---------------------|---|
|                 |   |             | Septiembre      |   |   |   |                     |   |
|                 |   |             | 1               | 2 | 3 | 4 |                     |   |
| Reunión técnica | ▪ Evaluación de contenidos.               | Una semana  | &               |   |   |   | Dependencias DIDECO | ▪ Se definieron los contenidos a abordar y previa aprobación del DIDECO, se elaboró un módulo con los contenidos y el material audiovisual necesario.   |
|                 | ▪ Técnicas de difusión y motivación.      | Dos semanas | &               | & |   |   | Dependencias DIDECO | ▪ Se acordó utilizar como nueva técnica el contacto telefónico, por el carácter más personal de ésta con respecto a los otros medios de difusión utilizados anteriormente y el contacto personal con los microempresarios. Lo anterior, avaluado con el DIDECO y Asistente Social Alejandro Céspedes, debido a que estas técnicas, responden más a la idiosincrasia familiar de la comuna. Cabe señalar, que, a través, de esta técnicas, se sondeará el horario y el día adecuado para la realización de la jornada. |
|                 | ▪ Técnicas de exposición y trabajo grupal | Dos semanas | &               | & |   |   | Dependencias DIDECO | ▪ Como técnicas, de exposición se utilizará principalmente data show, por su capacidad de mantener la atención de una forma dinámica, también el trabajo en sub-grupos, foro panes, y exposiciones con ejemplos de asociatividad.   |

|                         |  |             |   |   |  |  |                        |  |
|-------------------------|--|-------------|---|---|--|--|------------------------|--|
| Organización<br>jornada | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de expositores invitados</li> <li>▪</li> </ul> | Dos semanas | & | & |  |  | Dependencias<br>DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo a los contenidos establecidos, se evalúo como adecuado, invitar a organizaciones comunales como lo son: sindicato de pescadores de Maitencillo, de artesanos de Horcón, productores de palto comunal, Cámara de Comercio de Ventanas; y representando al Gobierno ProChile, a los cuales se les cursarán invitaciones escritas, telefónicas y personales.</li> </ul> |
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición población objetivo</li> <li>▪</li> </ul>       | Dos semanas | & | & |  |  | Dependencias<br>DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como población objetivo, se consideró a un total de 30 personas, privilegiando a actores claves, elegidos por su capacidad de difundir la información al microempresariado en general. El cupo limitado, se debe a la capacidad operativa de los alumnos, considerando que parte importante de la jornada, se trabajará en sub-grupos.</li> </ul>                               |
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición día, lugar y recursos a utilizar.</li> </ul>   | Dos semanas | & | & |  |  | Dependencias<br>DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se estableció como fecha preliminar, un día de la segunda semana de septiembre, durante 4 horas, a realizarse en la casa de la cultura, contando para su realización con un presupuesto de \$ 8.920</li> </ul>  |

**Objetivo informado N° 2: "Motivar la participación de los microempresarios en la jornada de asociatividad"**

| Actividad                  | Contenidos  | Tiempo      | Fecha (Semanas) |   |   |   | Lugar                          | Resultados   |
|----------------------------|---|-------------|-----------------|---|---|---|--------------------------------|--|
|                            |   |             | Septiembre      |   |   |   |                                |  |
|                            |   |             | 1               | 2 | 3 | 4 |                                |  |
| Difusión y sensibilización | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información de la jornada a los asistentes a la Feria Institucional</li> </ul> | Un día      | &               |   |   |   | Casa de la Cultura, Puchuncaví | <ul style="list-style-type: none"> <li>En la clausura del evento anterior, el DIDECO informó de la realización de la jornada, inscribiéndose 10 personas</li> </ul>  |
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos telefónicos a microempresarios y actores claves</li> </ul>           | Una semana  |                 | & |   |   | Dependencias DIDECO            | <ul style="list-style-type: none"> <li>A través, de los contactos realizados, se logró informar de la jornada a 50 microempresario y actores claves, inscribiéndose para la jornada 30 personas, con lo cual se cerró el cupo, al existir 40 inscritos, considerando una deserción probable de 10 personas por motivos de locomoción y tiempo.</li> <li>Cabe señalar que la jornada, además se informó a los Jefes de Todos los Departamentos de la Municipalidad, como medio de coordinar de mejor forma esta actividad.</li> </ul> |
| Coordinación               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto con ProChile para su asistencia a la jornada</li> </ul>               | Un día      | &               |   |   |   | Casa de la Cultura, Puchuncaví | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó el contacto con ProChile, quién confirmó su asistencia para la jornada de asociatividad, discutiéndose los contenidos.</li> </ul>  |
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto con los expositores comunales y actores relevantes</li> </ul>         | Dos semanas | &               | & |   |   | Visitas a terreno              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se enviaron invitaciones a los actores claves identificados anteriormente, a los cuales se les enviaron cartas de información, acompañadas de visitas personales y llamados telefónicos para confirmar su asistencia, lo cual se logró en su totalidad.</li> </ul>  |

**Objetivo informado N° 3: "Ejecutar la jornada de asociatividad"**

| Actividad                                  | Contenidos   | Tiempo | Fecha (Semanas) |   |   |   | Lugar                          | Asistencia                   | Resultados  |
|--|--|--------|-----------------|---|---|---|--------------------------------|------------------------------|---|
|  |  |        | Septiembre      |   |   |   |                                |                              |   |
|  |  |        | 1               | 2 | 3 | 4 |                                |                              |   |
| Realización de la jornada de asociatividad | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qué es la asociatividad</li> <li>▪ Función de la asociatividad</li> <li>▪ Obstáculos para la asociatividad</li> <li>▪ Ejemplos</li> <li>▪ Características de la asociatividad</li> <li>▪ Información de asociaciones en la comuna.</li> </ul> | Un día |                 | & |   |   | Casa de la Cultura, Puchuncaví | 57% de la población objetivo | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La jornada de asociatividad contó con la presencia de 17 microempresarios, debido principalmente, que no se contó con vehículos municipales para transportar a los microempresarios, desde las distintas localidades. Sin embargo, este factor es susceptible de mejorar a través de los actores claves asistentes, quienes en su mayoría dirigentes mostraron un manifiesto interés por difundir los contenidos de la jornada a los socios de sus organizaciones.</li> <li>▪ Cabe señalar que la metodología participativa utilizada fue de gran utilidad para la comprensión de los contenidos y mantención del interés de los asistentes.</li> <li>▪ Finalmente, se consideró fundamental en la realización de la jornada el apoyar los contenidos con ejemplos de los expositores quienes aportaron con su experiencia práctica a la realización de la jornada.</li> </ul> |

### 2.3. PROYECTO N°3: “MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN EN LA MICROEMPRESA”

#### OBJETIVO GENERAL PROYECTO N°3: “Capacitar en gestión empresarial a los microempresarios”

#### Objetivo informado N°1: “Diseñar el Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa y Proyectos Productivos”.

| Actividades   | Contenidos  | Tiempo      | Fecha (Semanas) |   |            |   | Lugar | Resultados |                     |  |
|---|---|-------------|-----------------|---|------------|---|-------|------------|---------------------|--|
|   |   |             | Agosto          |   | Septiembre |   |       |            |                     |  |
|   |   |             | 3               | 4 | 1          | 2 |       |            | 3                   | 4  |
| Reunión técnica para discutir contenidos de la capacitación | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de las necesidades planteadas por los microempresarios en la investigación</li> </ul> | Una semana  |                 | & |            |   |       |            | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Luego de revisar el análisis y las conclusiones del Diagnostico, se reconocieron las necesidades de formación reales que presentan los microempresarios de la comuna, Dentro de los temas que más se repetía al consultar sobre que tema le gustaría capacitarse, entre los cuales se encuentran la administración de sus negocios o actividades, como captar clientes, registros de dinero, la gestión dentro de una microempresa, entre otros.</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Discusión sobre temas posibles a tratar.</li> </ul>  | Dos semanas |                 | & | &          |   |       |            | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Junto al Director de la DIDECO y el asistente social de la misma responsable de la OMIL se llega a la conclusión que los temas más adecuados a tratar en una capacitación son los referidos a lograr una mejor gestión administrativa de las microempresas.</li> </ul>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de propuestas y definición de temas a tratar</li> </ul>                               | Dos semanas |                 | & | &          |   |       |            | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los temas a tratar en el Seminario de Gestión Administrativa para la microempresa de la comuna de Puchuncaví son los siguientes: Formalización de la microempresa, Administración microempresarial, Registros Básicos de la Empresa, ¿Cómo invertir?, ¿Cómo hacer un presupuesto?, Comercialización, Mercado y Ventas.</li> </ul>   |

|  |   |              |  |  |  |   |   |   |                     |  |
|--|---|--------------|--|--|--|---|---|---|---------------------|--|
| Diseño de la Capacitación                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de módulos con temas de la capacitación</li> </ul>             | Tres semanas |  |  |  | & | & | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa una gran cantidad de bibliografía, tanto libros como material gráfico, respecto a los temas a tratar con los cuales como base se elaboran los módulos de cada tema. Estos se realizan con un lenguaje adecuado a las características de los microempresarios, tratando de utilizar un lenguaje de comprensión fácil.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de materiales de apoyo para cada sesión</li> </ul>             | Tres semanas |  |  |  | & | & | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez finalizada la elaboración de los módulos, se confecciona el material de apoyo para cada una de las sesiones del Seminario. Esta se realiza en Data Show. Además se elaboran los distintivos para los participantes.</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de técnicas de difusión y motivación</li> </ul>                 | Tres semanas |  |  |  | & | & | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Como medio de difusión se acordó utilizar, para contactar de manera personal a los interesados en el Seminario, las entrevistas, llamados telefónicos para los microempresarios en general y cartas informativas dirigidas especialmente para los dirigentes de las organizaciones microempresariales.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del programa tentativo del Seminario</li> </ul>                | Tres semanas |  |  |  | & | & | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró un programa tentativo para el desarrollo del Seminario.</li> </ul>   |
| Reunión técnica de revisión y evaluación de los contenidos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la propuesta de capacitación al director DIDECO</li> </ul> | Una semana   |  |  |  |   |   | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta el programa y los módulos a la autoridad correspondiente. En esta reunión se analizan aspectos presupuestarios para llevar a cabo el programa del Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa de la comuna de Puchuncaví.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la propuesta</li> </ul>  | Una semana   |  |  |  |   |   | & | Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>Luego de presentada la propuesta esta es aprobada con algunas modificaciones presupuestarias por parte del Director de Desarrollo Comunitario. El programa debe adecuarse a los recursos existentes en el momento en la DIDECO. Además se condiciona la participación de los microempresarios de las localidades más alejadas del centro urbano, a la disponibilidad de locomoción para su traslado. En cuanto a los contenidos propuestos en los módulos son aprobados sin modificaciones por la autoridad de la Dirección.</li> </ul> |

**Objetivo informado N°2: "Motivar a los microempresarios a participar en el proyecto".**

| Actividades  | Contenidos   | Tiempo       | Fecha<br>(Semanas) |   |   |   | Lugar               | Resultados  |
|--|--|--------------|--------------------|---|---|---|---------------------|---|
|  |  |              | Septiembre         |   |   |   |                     |   |
|  |  |              | 1                  | 2 | 3 | 4 |                     |   |
| Selección de beneficiarios                                 | ▪ Identificación de los microempresarios a capacitar.  | Una semana   |                    | & |   |   | Dependencias DIDECO | ▪ Se revisa la lista de microempresarios encuestados y lista de organizaciones de microempresarios con sus respectivos presidentes.   |
|  | ▪ Discusión de los criterios a utilizar para la selección de los asistentes a la capacitación    | Una semana   |                    | & |   |   | Dependencias DIDECO | ▪ Se llega a la conclusión de que la capacitación estará abierta a todos los microempresarios que demuestren el interés por participar. Sin embargo se hará una invitación extendida a través de llamadas telefónicas, envío de cartas, entre otras. La participación en el Seminario es voluntaria, pero existe un cupo de 30 participantes, esto debido a las restricciones presupuestarias y de locomoción.  |
| Difusión del proyecto y sensibilización al microempresario | ▪ Visita a dirigentes de las organizaciones de microempresarios y entrega de cartas informativas | Tres semanas |                    | & | & | & | Visitas a terreno   | ▪ Las visitas y entrega de las cartas a los dirigentes de las distintas organizaciones de microempresarios se vieron dificultadas por la falta de una coordinación con el encargado de los vehículos y con el Director de Desarrollo Comunitario, debido al trabajo en terreno que lleva a cabo la Dirección. Pese a lo anterior se pudo entregar un número importante de las cartas y tener un contacto directo con los dirigentes, los cuales demostraban su interés en el proyecto, pero condicionaban la participación a la existencia o no de locomoción facilitada por la Municipalidad. Las localidades que los alumnos no alcanzaron a visitar fueron entregadas por funcionarios municipales cuando salían a alguna visita a terreno, lo cual dificultó la entrega oportuna de las cartas pese a los esfuerzos realizados por las personas encargadas. |
|  | ▪ Contacto telefónico con microempresarios invitándolos a la actividad.                          | Tres semanas |                    | & | & | & | Dependencias DIDECO | ▪ Además de lo anterior se realiza la difusión de la actividad telefónicamente con los microempresarios catastrados en la investigación diagnóstica, lo cual llama la atención de los microempresarios por una invitación tan personalizada.  |

|  |  |              |  |   |   |   |  |   |
|--|--|--------------|--|---|---|---|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño y reparto boletín microempresarial</li> </ul>  | Tres semanas |  | & | & | & | Visitas a terreno<br>Dependencias DIDECO | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cabe señalar que, además se utilizará como medio de difusión el boletín microempresarial "LA MICRO", que tendrá un tiraje mensual, como medio de prolongar en el tiempo lo realizado, considerando temas de interés para el microempresariado. El primer tiraje del boletín fue de 50 ejemplares, que se repartieron al microempresariado comunal, como modo de motivar e informar de la jornada a realizar.</li> </ul>                                      |
| Inscripción de interesados y su confirmación | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contacto telefónico con interesados para su inscripción</li> <li>▪ Confirmar a los interesados</li> </ul> | Una semana   |  |   |   | & | Dependencias DIDECO                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realiza nuevamente un contacto telefónico con los microempresarios que demostraron para confirmar su participación, todos los interesados de las localidades más alejadas condicionaban su inscripción a la disponibilidad de vehículo para su traslado, pese a lo anterior se inscriben 28 microempresarios, todos sujetos a confirmación de locomoción. De los dirigentes sólo 5 se mostraron interesados, inscribiéndose para el Seminario.</li> </ul> |

**Objetivo informado N°3: "Ejecutar la programación del Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa".**

| Actividades  | Contenidos  | Tiempo        | Fecha (Semanas) |   |         |   |   |   |      | Lugar                          | Resultados   |
|--|---|---------------|-----------------|---|---------|---|---|---|------|--------------------------------|--|
|  |   |               | Sept.           |   | Octubre |   |   |   | Nov. |                                |  |
|  |   |               | 3               | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1    |                                |  |
| Realización del Seminario de Gestión Administrativa para la microempresa y proyectos productivos | ▪ Preparar sala para realizar seminario           | Una semana    |                 | & |         |   |   |   |      | Casa de la Cultura, Puchuncaví | ▪ Se realiza el contacto con los encargados de la Casa de la Cultura de la Municipalidad, para solicitar alguno de los salones para realizar el Seminario. Los encargados asignan un sala para llevar a cabo todo el Seminario, facilitando el salón de actos para la clausura del Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa. Posteriormente se prepara la sala para recibir a los participantes. Se instala el retroproyector para transparencias, ya que el Data Show se descompuso unos días antes del inicio del Seminario por lo cual se debió traspasar todas las presentaciones de Data Show al nuevo formato, lo cual produjo un desajuste en la primera sesión. El Seminario comienza con una semana de retraso en relación a lo programado. |
|  | ▪ Recibimiento de los participantes del seminario | Una semana    |                 | & |         |   |   |   |      |                                | ▪ Se recibe a los microempresarios asistentes, los cuales en la primera sesión llegan a un número de 20, faltando los que por problemas de locomoción no pudieron asistir.   |
|  | ▪ Presentación de la actividad                    | Una semana    |                 | & |         |   |   |   |      |                                | ▪ Se realiza la presentación del Seminario por parte del asistente social de la DIDECO, en representación del Director, Sr. Alejandro Céspedes, el cual da la bienvenida a los participantes y explica la importancia de la realización de actividades como estas por parte de la Municipalidad de Puchuncaví y que sean aprovechadas por los microempresarios.  |
|  | ▪ Realización de 5 sesiones temáticas programadas | Cinco semanas |                 | & | &       | & | & | & |      |                                | ▪ El Seminario se desarrolla sin mayores dificultades, pudiendo entregar los módulos en forma íntegra, con una participación activa de los asistentes, lo que facilita la entrega de contenidos por parte de los alumnos (ver a continuación crónicas de ejecución).   |

|                     |  |        |  |  |  |  |  |  |   |                                |  |
|---------------------|--|--------|--|--|--|--|--|--|---|--------------------------------|--|
| Cierre y evaluación | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de certificados a cada uno de los asistentes al Seminario</li> </ul>  | Un día |  |  |  |  |  |  | & | Casa de la Cultura, Puchuncaví | <ul style="list-style-type: none"> <li>La última sesión se deja para la certificación de los asistentes. Se cuenta nuevamente con la presencia del asistente social de la Municipalidad Sr. Alejandro Céspedes, en representación del Director de Desarrollo Comunitario, el cual despide a los participantes invitándolos a acercarse a la Municipalidad, para trabajar en conjunto. (ver crónica de ejecución N°6)</li> </ul>  |
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta a asistentes sobre aspectos más relevantes acerca de los contenidos y técnicas utilizadas en el Seminario</li> </ul> | Un día |  |  |  |  |  |  | & | Casa de la Cultura, Puchuncaví | <ul style="list-style-type: none"> <li>Posteriormente los asistentes al Seminario individualmente realizan una evaluación del Seminario referente a los aspectos más importantes para ellos, ya sean de los contenidos, del grupo participante, de los expositores y de la oportunidad que les presentó la Municipalidad. Para finalizar se realiza un cóctel para dar por terminado el Seminario, momento en el cual se continúa evaluando el proyecto, pero ya, más informalmente. (ver crónica de ejecución N°6)</li> </ul> |

## CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°1

### SESIÓN N° : 1

**OBJETIVO SESIÓN:** *“Entregar a los participantes aspectos relevantes de la Formalización de sus microempresas”*

**FECHA :** 29 de Septiembre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 20 microempresarios

### CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

- ¿Qué es la formalización?
- Beneficios y costos de la formalización
- Pasos a seguir para formalizar una microempresa

### RELATO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia las 10:15 hrs. con la presencia de 20 asistentes. Luego se procede a la presentación del proyecto por parte del representante de la DIDECO, el asistente social Sr. Luis Alejandro Céspedes, el cual resalta la importancia de la presencia de los microempresarios en iniciativas municipales, ya que puede ser el inicio de futuras actividades a favor del sector.

Posteriormente el Asistente Social presenta al Equipo Seminarista que esta a cargo de la capacitación, los cuales quedan inmediatamente a cargo del grupo. Se realiza una dinámica de presentación (El Fósforo), en la cual cada participante fue encendiendo un fósforo y mientras se mantenía prendido debían presentarse diciendo su nombre, ocupación y cualquier otra característica que quisieran resaltar.

Luego se inicia la entrega de contenidos, con una presentación general de los temas a tratar en el Seminario, los cuáles serán: Formalización, Administración microempresarial, Como invertir, Como hacer un presupuesto, Registros Básicos de la Empresa y Comercialización, Mercado y ventas.

A las 10:45 hrs. comienza el tema sobre Formalización, entregándose el módulo correspondiente a este. La presentación se realiza con el apoyo del retroproyector como una forma de mantener a los participantes atentos a los expositores. Se trata de incentivar la participación activa de los microempresarios, lo cual se logra, dando la posibilidad de que hagan preguntas, realicen comentarios y cuenten alguna experiencia acerca del tema. Con lo anterior se logra que la sesión se desenvuelva lo más ameno posible.

A las 11:15 hrs. se realiza el break, en donde se comparte un café o te con galletas, este descanso se extiende por 15 minutos, en el cual el Equipo Seminarista profundiza el conocimiento de otros aspectos de la actividad que realizan los microempresarios asistente al Seminario.

De regreso del descanso se divide a los participantes en 3 grupos con 6 o 7 integrantes cada uno, en los cuales deben trabajar un práctico acerca de la importancia que tiene el que una microempresa se encuentre formalizada. Una vez finalizado el trabajo se pide a cada grupo que elijan un representante que debe exponer la experiencia. Se realiza el plenario en donde los microempresarios participan activamente no importando el grupo al cual pertenecían lo que provoca un intercambio de ideas más que rescatable para ser la primera sesión.

Finalizado el plenario se da por terminada la primera sesión del Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa de la comuna de Puchuncaví.

## EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

La sesión se desarrolla de acuerdo con lo programado, sólo llama la atención que llegaran menos microempresarios de los inscritos, esto debe ser producto de la falta de locomoción para trasladarse desde las localidades más alejadas y en donde no existe locomoción hacia Puchuncaví centro.

Es importante destacar la presencia del Asistente Social Sr. Luis Alejandro Céspedes, que en representación de la DIDECO ha apoyado todas las actividades del equipo seminarista.

Por otra parte, pese a ser menos la asistencia de lo esperado, la participación de los asistentes, es muy buena, no teniendo que presionarlos mucho para que comenzaran a intervenir activamente a lo largo de toda la sesión. Esto se vio facilitado por las técnicas y dinámicas de presentación utilizadas por los expositores. Lo anterior se acrecentó debido a las ganas por ser escuchados que tenían todos los microempresarios asistentes.

En cuanto a la infraestructura, esta fue la adecuada para el número que asistió, pero se verá dificultada si llegan más participantes, además que la sala esta convertida en bodega de la Casa de la Cultura.

En cuanto a los materiales que se utilizaron en la sesión fueron los adecuados, pese a los cambios de última hora debido al desperfecto del Data Show.

## CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°2

### SESIÓN N° : 2

**OBJETIVO SESIÓN:** *“Entregar a los microempresarios participantes algunas características de la empresa y su forma de administración”*

**FECHA :** 6 de Octubre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 22 microempresarios

### CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

Nociones básicas sobre Administración microempresarial

- ¿Qué es una empresa?
- Organización de la Empresa (Comercialización, Producción, Finanzas, Personal)
- Administración como proceso (Planificación, Organización, Dirección, Control)

### RELATO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia con 15 minutos de retraso esperando que lleguen todos los participantes del Seminario. La asistencia llega a 22 microempresarios.

Se comienza presentando a los nuevos microempresarios que asisten, utilizando la misma dinámica. Luego se realiza un repaso de lo tratado en la sesión anterior, como una forma de introducir en el tema a los que vienen por primera vez. Esta es realizada casi en su totalidad por los asistentes de la semana anterior, y los expositores sólo aclararon algunas dudas planteadas.

Se entregan los módulos de esta sesión, haciéndose una presentación general del tema a tratar.

En la primera parte se expone acerca de que es una empresa y una microempresa y como debe su organización interna. Esta exposición se lleva a cabo con el apoyo del retroproyector, haciendo participar activamente a los participantes, en donde estos planteaban todas sus dudas y experiencias. Para finalizar esta primera parte se realiza un trabajo práctico en grupos de 7 integrantes acerca de las actividades, objetivos y forma de organizarse que tiene su microempresa. Luego se realiza el plenario.

A las 11:10 hrs. Se realiza el break, con café, té y galletas en donde continúa la discusión sobre la importancia de que sus microempresas tengan una buena organización y objetivos económicos claros. Este receso tiene una duración de 20 minutos.

En la segunda parte de la sesión, se continúa con el tema de la Administración como proceso, dándole importancia a la planificación de sus actividades sea cual sea su

actividad. En este momento es cuando los asistentes transforman la exposición en una conversación espontánea, lo cual facilita la asimilación de los contenidos por parte de ellos.

No se alcanza a hacer un nuevo práctico, pues ya son las 12:30 hrs. y se nota el cansancio en los participantes y los expositores.

## **EVALUACIÓN DE LA SESIÓN**

Pese a que llegaron microempresarios nuevos esto no influyó en gran medida en los asistentes de la semana anterior, los que trataron de incluir a los nuevos, lo que se logró medianamente, ya que la dinámica que lograron los antiguos fue más que las ganas de integrar a los nuevos.

La participación sigue en buen pie, llegando en momentos a sobrepasar a los expositores, los que tienen que recurrir a todas sus habilidades sociales para manejar al grupo.

En esta sesión se sintió la estrechez de espacio, por lo que se pedirá al encargado de la Casa de la Cultura una sala más grande.

En cuanto a los recursos materiales utilizados en esta sesión siguen siendo óptimos.

### CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°3

**SESIÓN N° : 3**

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** *“Entregar a los microempresarios asistentes, herramientas básicas para realizar un proyecto de inversión”*

**FECHA :** 13 de Octubre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 20 microempresarios

#### **CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS**

- ¿Qué es una inversión, un proyecto y la rentabilidad?
- Proyecto de inversión productiva
- Tipos de inversión
- ¿Cuándo es rentable un proyecto de inversión?
- Financiamiento de un proyecto de inversión

#### **RELATO DE LA SESIÓN**

La sesión comienza a las 10:10 hrs. esperando la llegada de los atrasados. Nuevamente se realiza un repaso de la reunión anterior, en donde nuevamente los asistentes tiene una participación activa.

Se entregan los módulos de esta sesión y los módulos de la semana anterior a los que faltaron.

Se les pide a los asistentes que señalen primero que entienden por inversión y luego si han realizado algún proyecto de inversión. Los microempresarios exponen con algunos errores lo que es para ellos.

Posteriormente apoyados por transparencias se van aclarando los errores y dudas que presentan los microempresarios y exponiendo los temas complementarios de como realizar una buena inversión.

Antes del descanso se pide a los asistentes que se junten de 2 personas, para realizar el siguiente trabajo práctico, en el cual tendrán que plantear cuales son actualmente sus proyectos de inversión y como lo favorecería como microempresario.

En el break, que se extiende por 20 minutos se profundiza en aspectos más personales de los asistentes al Seminario, como en sueños y esperanzas que tienen puestas en sus respectivas actividades.

De vuelta del descanso se realiza el plenario del trabajo práctico, en el cual, en virtud de la hora, se les pide que voluntariamente expongan lo que trabajaron.

La sesión concluye a las 12:15 hrs. con una asistencia de 20 microempresarios.

## EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

La sesión se desarrolla de acuerdo a lo programado. En cuanto a la participación continua siendo destacable, ya que se sienten cómodos con el estilo de dirección y las técnicas utilizadas.

En esta sesión los participantes comienzan a hacer preguntas y pedir algunos consejos a los expositores. Se sienten más involucrados entre sí. El espacio físico esta vez fue adecuado, ya que la sesión se cambio de sala.

En esta sesión se tuvo un problema con el retroproyector, ya que fue ocupado por PRODESAL. Debiendo conseguirse urgentemente uno con el Departamento de Salud.

## CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°4

### SESIÓN N° : 4

**OBJETIVO SESIÓN:** *“Entregar a los participantes elementos sobre como mantener los registros básicos de la microempresa y la realización de presupuestos”*

**FECHA :** 20 de Octubre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 22 microempresarios

### CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

#### Registros Básicos de la Empresa

- Importancia de los registros
- Cómo hacer un inventario
- Registro de dinero
- Cuentas por cobrar, cuentas por pagar y registro de cuenta corriente bancaria.

#### Cómo hacer un presupuesto

- ¿Qué es un presupuesto?
- Tipos de presupuestos
- ¿Qué se debe considerar en un flujo de caja?
- Importancia del presupuesto de caja y cómo elaborarlo

### RELATO DE LA SESIÓN

La sesión comienza a las 10:00 hrs. pues se les pidió a los participantes que fueran puntuales en esta sesión porque era la más larga. Debido a que son dos temas.

Se realiza un repaso de la sesión anterior, poniendo énfasis en la gran cantidad de ideas que surgieron de posibles proyectos de inversión.

Antes de comenzar la entrega de contenidos, se realiza una dinámica recreativa, la cual consistió en que a cada participante se le entregó un nombre de las personas que se encontraban en el salón. Debían buscar a la persona que le pertenecía el nombre.

Ya relajados, se comienza con el primer tema: Registros Básicos de la Empresa. Se entregan los módulos de ambos temas y se expone apoyados por el retroproyector, los microempresarios participan preguntando y aportando ideas acerca de la importancia de llevar un registro en la microempresa. Además se utilizan muchos ejemplos prácticos para que los asistentes pudieran entender fácilmente los contenidos entregados.

Para finalizar esta parte se realiza un trabajo práctico sobre la importancia de llevar registros en la empresa, si los lleva y que beneficios ve en mantener periódicamente registros en la microempresa.

A las 11:20 hrs. se desarrolla el break y se extiende por 10 minutos, en donde los microempresarios continúan conversando entre ellos.

Para continuar con la segunda parte de la sesión, se les pide a los participantes que comenten al grupo si en sus microempresas realizan algún tipo de inventario y presupuesto.

Posteriormente el Equipo Seminarista comienza la exposición del tema tratando de hacerlo lo más práctico posible para que los asistentes asimilen los contenidos.

Como una forma de evaluar si los contenidos fueron comprendidos por los microempresarios se realiza un segundo práctico el cual consiste en realizar un inventario y los distintos tipos de presupuestos existentes. En este práctico se toman bastante tiempo, debido a que es un trabajo individual y realizan muchas preguntas que fueron aclaradas por los expositores con la ayuda de los microempresarios más antiguos.

La sesión concluye a las 12: 20 hrs. con una asistencia de 22 microempresarios.

## **EVALUACIÓN DE LA SESIÓN**

Esta sesión se prolongó más de lo programado, debido a que los microempresarios asistentes tuvieron una participación activa, haciendo preguntas y comentarios referente al tema tratado. Esto se debe al interés que demuestran por asimilar y comprender de la mejor forma los contenidos entregados.

Se sienten agradecidos que en las sesiones se realicen trabajos prácticos pues les da la posibilidad de ejercitar lo que van aprendiendo en cada sesión y de resolver las dudas que van surgiendo.

Los recursos materiales y de infraestructura continúan siendo óptimos para trabajar.

## CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°5

### SESIÓN N° : 5

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** *“Entregar a los microempresarios herramientas para identificar un mercado para su actividad, como comercializar y vender”*

**FECHA :** 27 de Octubre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 19 microempresarios

### CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

Comercialización, Mercado y Ventas:

- Comercialización dentro del ciclo económico
- Comercialización y ventas
- Estrategias de comercialización
- ¿Cómo vender?

### RELATO DE LA SESIÓN

La sesión se inicia con un retraso de 20 minutos en espera de los atrasados. Mientras se espera a los rezagados se comenta con los que ya han llegado, la importancia que ha tenido para ellos el Seminario.

Una vez llegado un número aceptable (12 participantes) se da comienzo a la sesión con el repaso de lo tratado en la sesión anterior.

Se entregan los módulos de esta sesión y los de la semana anterior para los que no asistieron.

Se expone a través de transparencias los principales aspectos de la comercialización y su relación con las ventas, también la importancia de identificar bien un mercado objetivo para comercializar los productos o servicios que ofrecen.

A las 10:50 hrs. se realiza el break, en donde los participantes del Seminario intercambian ideas de cómo comercializar sus productos. Este receso tiene una duración de 25 minutos.

Luego del descanso se realiza el último práctico, el que consiste en que han realizado para promocionar sus productos o servicios, como captan nuevos clientes y como mantienen a los antiguos.

Al final se les pide la tarea que llevaban de un logo o algún distintivo de su microempresa. Llegan 19 microempresarios.

## EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

Llama la atención a los expositores el retraso de muchos microempresarios, teniendo que esperar para que existiera un número adecuado para comenzar la sesión.

La participación continua como en las sesiones anteriores, pero esta se vio interrumpida por las constantes interrupciones de las personas que llegaban atrasados. Por lo que se les pide que para la semana siguiente sean puntuales.

## CRÓNICA DE EJECUCIÓN N°6

**SESIÓN N° : 6**

**OBJETIVO DE LA SESIÓN:** *“Finalizar el Seminario de Gestión Administrativa para la microempresa”*

**FECHA :** 3 de Noviembre del 2001

**HORA :** 10:00 a 12:00 hrs.

**LUGAR :** Casa de la Cultura, Puchuncaví

**BENEFICIARIOS :** 22 microempresarios

### **CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS**

- Cierre Seminario
- Entrega de certificados
- Evaluación

### **RELATO DE LA SESIÓN**

La sesión de cierre comienza a las 10:15 hrs. y cuenta con la presencia del asistente social Sr. Luis Alejandro Céspedes, en representación de la DIDECO y de la Municipalidad de Puchuncaví.

La reunión comienza realizando un resumen de los contenidos revisados a lo largo del Seminario, este recordatorio lo realizan los microempresarios con la ayuda de los expositores.

Posteriormente se les pide a los participantes realizar una evaluación en cuanto a contenidos, la forma en que se entregaron y cualquier cosa que quisieran agregar.

Luego el representante de la Municipalidad da por finalizado el Seminario, agradeciendo la presencia y perseverancia de todos los asistentes. De la misma forma que rescata la importancia del carácter multiplicador que debe tener esta actividad.

Los expositores y responsables del proyecto entregan los certificados a cada uno de los microempresarios que asistieron a esta última sesión. Además agradecen la participación activa de todos.

Para finalizar se invita a todos los asistentes a compartir un cóctel.

## EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

El cierre del Seminario se desarrolló de manera adecuada en relación a lo programado.

Nuevamente es destacable la participación del Asistente Social Sr. Luis Alejandro Céspedes representando a la Municipalidad.

Los participantes se mostraron muy agradecidos de la oportunidad que les brindó el Municipio de participar en esta actividad. Esperan que se puedan seguir haciendo más actividades a favor del sector microempresarial.

El cóctel fue la instancia para las fotografías y demostrar lo beneficioso que fue el Seminario para todos los asistentes.

**2.4. PROYECTO N°4: "PROPUESTA DE ARTICULACIÓN DE UNA OFICINA DE DESARROLLO SOCIO-PRODUCTIVO PARA LA MICROEMPRESA COMUNAL"**

**OBJETIVO GENERAL PROYECTO N°4: "Estructurar los lineamientos generales para el Desarrollo de una oficina de desarrollo Socio-productivo"**

**Objetivo informado N° 1:** " Generar una propuesta que contenga objetivos y líneas de acción posibles de desarrollar por la Oficina de Desarrollo Socio-productivo para la Microempresa Comunal"

| Actividad   | Contenidos  | Tiempo         | Fecha (semanas) |   |   |   |         |   |   |   |      |   | Lugar   | Resultados  |  |
|---|---|----------------|-----------------|---|---|---|---------|---|---|---|------|---|---|---|--|
|   |   |                | Sept.           |   |   |   | Octubre |   |   |   | Nov. |   |   |   |  |
|   |   |                | 1               | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 |   |   |  |
| Análisis de soluciones que potencien socio-productivamente a la microempresa de la comuna | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión bibliográfica del</li> <li>▪ Análisis diagnóstico realizado de</li> <li>▪ Análisis de propuestas</li> </ul> | Cuatro semanas | &               | & | & | & |         |   |   |   |      |   | Dependencias<br>DIDECO<br>Biblioteca<br>Escuela<br>Trabajo Social | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Después de una exhaustiva revisión bibliográfica, que aportó elementos necesarios para iniciar el análisis, pero por sobre todo con el análisis del diagnóstico, se cuenta con los elementos teóricos y técnicos, para realizar una propuesta de Oficina que contenga elementos que potencien socio-productivamente a la microempresa de la comuna. Planteando objetivos y líneas de acción a desarrollar por la Oficina de Desarrollo Socio-Productivo</li> </ul> |  |
| Estructuración de la propuesta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planteamiento con elementos básicos de la propuesta</li> </ul>   | Cuatro semanas |                 |   |   |   | &       | & | & | & |      |   | Dependencias<br>DIDECO<br>Biblioteca<br>Escuela<br>Trabajo Social | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El resultado, se evalúa como satisfactorio, pues se cuenta con el planteamiento del proyecto, que contiene los lineamientos generales de la propuesta de estructuración de la oficina de desarrollo socio productivo para la microempresa de la comuna. (véase a continuación propuesta)</li> </ul>  |  |
| Reunión técnica de evaluación de pertinencia y factibilidad de la propuesta               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación de la propuesta al DIDECO</li> <li>▪ Análisis FODA de la propuesta</li> </ul>                           | Dos semanas    |                 |   |   |   |         |   |   |   |      | & | &   | Dependencias<br>DIDECO<br>Biblioteca<br>Escuela<br>Trabajo Social   | Presentada la propuesta a la autoridad correspondiente, y una vez realizada su evaluación, se concluye que, ésta es inviable en el momento actual, principalmente por lo que respecta a recursos económicos, humanos y de infraestructura, por lo cual se considera, oportuno la implementación de la propuesta como línea de acción a seguir por el personal disponible. Lo anterior, entonces obliga a un cambio en el proyecto, ya que, la factibilidad de implementación no aparece como alternativa en el plazo inmediato, pero si a mediano plazo, por lo que de igual forma, se considera importante dejar los lineamientos generales, dando énfasis, dentro del proyecto a las líneas de acción que son posibles de implementar en lo inmediato. |

## PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DE UNA OFICINA DE DESARROLLO SOCIO-PRODUCTIVO PARA LA COMUNA DE PUCHUNCAVÍ

### 1. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

“ Proyecto de Oficina Municipal de Desarrollo Socio-productivo, para la microempresa de la comuna de Puchuncaví”.

### 2. NATURALEZA DEL PROYECTO:

#### a) *Descripción:*

El proyecto consiste en la estructuración de una de Oficina Municipal de Desarrollo Socio-productivo para la microempresa de la comuna de Puchuncaví.

#### b) *Fundamentación:*

El insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa en la comuna, manifestado en un 40.9% de las unidades productivas comunales categorizadas como de subsistencia, da cuenta de una problemática relevante para este sector de la economía local, dejando de manifiesto el desaprovechamiento de recursos endógenos de esta unidad productiva, como dinamizadora de la economía local.

A la luz del estudio realizado, puede corroborarse que, la problemática del insuficiente desarrollo socio-productivo de la microempresa de la comuna, se manifiesta claramente en la baja capacidad productiva, traducéndose en un bajo ingreso per cápita, baja formación de ahorro e inversión y un deficiente capital, factores gatillados por factores de orden laboral, organizacional y técnico productivo. (Ver capítulo Diagnóstico)

El municipio, posee la función de fomentar la participación comunitaria o de base, dentro de la gama de roles y funciones que esta entidad presenta. No obstante, a partir del año 1999 se inserta una nueva función clave para los nuevos desafíos de gestión: el fomento productivo. En esta perspectiva, la inserción de esta nueva función compartida se incorporan nuevos escenarios institucionales y por ende un desafío a la gestión modernizadora. Existe un consenso en determinar que los resultados de estas acciones son más fructíferos cuando existe una instancia municipal de carácter más formal que permita la participación de la comunidad y de los diferentes actores institucionales técnicos-profesionales.

En la Municipalidad de Puchuncaví, ha surgido la necesidad de intervenir, desde un prisma local como medio de establecer una mayor cantidad de estrategias coherentes y acordes a la realidad de los sectores, surge el rol municipal frente al desarrollo de las comunidades locales, específicamente aquellas con connotaciones productivas; puesto que cada una de las instancias reguladoras y planificadoras relacionadas con el sector

establecen como fundamental el ejercicio de una coordinación y fomento desde la figura administrativa más cercana a la comunidad.

El propósito es consolidar institucionalmente un espacio en el ámbito comunal que permita gestionar, coordinar e intervenir en las distintas actividades socio-productiva-laborales locales, ofertando para ello una serie de servicios de fomento, asesoría, financiamiento, capacitación e información en materia de índole laboral, productiva y organizacional, incorporando en esta iniciativa a los distintos organismos e instancias que promueven y apoyan el desarrollo de este tipo de acciones tanto a nivel privado como público.

c) *Marco Institucional:*

La institución responsable es la Municipalidad de Puchuncaví, específicamente la Dirección de Desarrollo Comunitario, por ser el órgano por el cual se llevan a cabo los planes y programas sociales del municipio, desarrollando funciones que la ley contempla, incluyendo su nueva función con respecto al fomento productivo.

d) *Finalidad del Proyecto:*

El proyecto pretende una inserción en la Municipalidad de Puchuncaví dentro de los problemas de índole social y productiva que aquejan a la comunidad microempresarial, mediante la participación de ésta, en las diversas actividades que realice la Oficina de Desarrollo Socio Productivo, para la búsqueda de diversas alternativas de solución para los factores intervinientes en la problemática (laborales, técnicos-productivos y organizacionales).

e) *Beneficiarios:*

- Directos: microempresarios (definidos de acuerdo al marco teórico<sup>78</sup>), de la comuna de Puchuncaví
- Indirectos: Comuna

f) *Objetivos:*

f.1.- General:

Potenciar el desarrollo socio productivo de la microempresa en la comuna de Puchuncaví.

---

<sup>78</sup> “Todas aquellas productivas que realizan actividades en las áreas de pequeña agricultura campesina, pesca artesanal, comercio y servicios; unipersonales (trabajadores por cuenta propia) o multipersonales de hasta nueve trabajadores, incluido el dueño. Que utilicen tecnología simple y cuenten con escaso capital (menos de 500 UF.)”

f.2.- Específicos:

Promocionar y apoyar el factor organizacional en la microempresa comunal

Apoyar el mejoramiento del factor técnico productivo en la microempresa comunal

Apoyar el factor laboral en la microempresa comunal.

g) *Actividades contempladas por objetivos:*

Promocionar y apoyar el factor organizacional en la microempresa comunal:

- Fomento y apoyo a la asociatividad entre el microempresariado comunal, a través de acciones de capacitación y asesoría organizacional y coordinación permanente con asociaciones de microempresarios.
- Identificación actualizada del tejido microempresarial de la comuna.
- Difusión de información relacionada con la red social de apoyo, en cuanto a convenios vigentes, proyectos existentes de apoyo a la microempresa y formas de financiamiento.
- Difusión permanente de actividades e información de interés para el microempresariado.

Apoyar el mejoramiento del factor técnico-productivo en la microempresa comunal:

- Apoyo a acciones productivas y comerciales, a través, de asesoría técnica y jurídica.
- Realización de estudios de mercado y factibilidad de nuevas alternativas productivas.
- Incentivo a la capacidad creativa e innovadora de los microempresarios a través de acciones motivacionales.
- Contacto con distribuidores de materias primas y maquinarias
- Programación de exposiciones y establecimiento de acuerdos dirigidos a incentivar el consumo de productos y servicios ofertados por la microempresa comunal
- Asesoría en control de calidad y estrategias de comercialización.
- Establecimiento de convenios con actores relevantes.

Apoyar el factor laboral en la microempresa comunal:

- Realización de capacitaciones, seminarios y encuentros referidos a administración y organización de recursos, finanzas, registros y contabilidad, elaboración de proyectos productivos, organización y gestión en el trabajo, productividad y estrategias de comercialización.
  - Apoyo en materias de previsión social, de salud y educación.
-

#### h) Métodos y técnicas:

- Para el desarrollo del proyecto, se empleará una metodología participativa, con vistas a lograr desde un principio, la participación activa del microempresariado en el fomento a su propio desarrollo.

Durante el desarrollo del proyecto, se llevará a cabo un proceso de evaluación permanente, que permitirá la adecuación del proyecto a la dinámica del sector microempresarial.

- En cuanto a las técnicas a utilizar, se contemplan las siguientes:

- De grupo
- De reuniones
- De comunicación social
- De motivación
- De evaluación
- Entrevistas
- De análisis
- De organización
- Visitas a terreno
- Observación

#### i) *Determinación de Recursos:*

- Materiales:

- Artículos de oficina: papel, lápices, archivadores, cartulinas, plumones, etc

- Humanos:

- Equipo PRODESAL
- Equipo Asistentes Sociales
- Encargado de turismo
- Secretaria
- Administrador de empresas.

- Infraestructura:

- Oficina
- Computador e insumos

#### j) *Administración del Proyecto:*

El DIDECO, como coordinador del proyecto, será el encargado de distribuir el trabajo, siendo el responsable último del proyecto.

Equipo PRODESAL, equipo Asistentes Sociales, Administrador de empresas y encargado de turismo, serán los ejecutores directos del proyecto y responsables de realizar el seguimiento y evaluación del proyecto.

k) *Evaluación:*

- Aspectos a evaluar:
  - Objetivos
  - Actividades
  - Técnicas
  - Recursos
  - Usuarios
  - Distribución de responsabilidades
  - Proceso

- Criterios de evaluación:
  - Logro
  - Eficiencia
  - Calidad
  - Persistencia
  - Impacto

- Periodicidad y análisis de la evaluación:

La evaluación, será realizada mensualmente por el equipo humano responsable, quién se reunirá con la misma periodicidad en reuniones técnicas para el análisis de la evaluación.

Cabe señalar que en la evaluación deberá manifestarse además de la opinión de los expertos, la opinión de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Oficina de Desarrollo Socio Productivo.



Capítulo Nº5

**Capítulo Nº5  
Evaluación**

## 1.- Algunas consideraciones en torno a la Evaluación.

En el presente capítulo, se lleva a cabo, la cuarta etapa del ciclo tecnológico, denominada Evaluación, entendiéndose por tal al “Tipo de investigación que analiza la estructura, funcionamiento y los resultados de un programa, con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación a su administración y desarrollo”<sup>79</sup>.

Antes de comenzar la evaluación del programa, propiamente tal, se hace necesario precisar aspectos concernientes al tipo de evaluación y al modelo utilizado en su implementación, de forma de hacer más comprensible el registro del desarrollo de esta fase metodológica.

En relación, al tipo de evaluación y en función al *momento en que esta se lleva a cabo*, se utilizó la evaluación ex - post<sup>80</sup>, la cual permite diferenciar en su dimensión temporal, las fases de “durante” o evaluación de procesos y la del “después” o evaluación de impacto.

Se entenderá, como **Evaluación de Procesos** a aquella que determina la medida en que los componentes de un proyecto contribuyen o son disfuncionales a los fines perseguidos. Se realiza durante la implementación del proyecto y busca detectar las dificultades que se dan en su ejecución.

Por **Evaluación de Impacto**, se entenderá a aquella que busca apreciar, en qué medida el proyecto alcanza sus objetivos y cuáles son sus efectos.

La evaluación de procesos, mira hacia delante, en cuanto a las correcciones o adecuaciones y que busca afectar las decisiones cotidianas y operativas; la evaluación de impacto, por su parte, mira hacia atrás, en cuanto a si el proyecto funcionó o no, siendo la base para resolver sobre su eventual continuación o diseño de proyectos futuros.

En función a *quién realiza la evaluación*, se utilizó la **evaluación Interna** y la **Participativa**; entendiéndose por la primera, la realizada por el equipo gestor del proyecto, vale decir por los alumnos y el personal directivo involucrado; y por la segunda, se entenderá la referida a la población objetivo del proyecto.

Ahora bien, en cuanto al paradigma, se utilizó el **Modelo de Referentes Específicos**, que enfatiza el carácter de investigación aplicada de la evaluación y de la relevancia de sus resultados para la toma de decisiones, en diversas instancias y momentos de la marcha del proyecto.

Las decisiones, de acuerdo al modelo utilizado, se refieren a diversas necesidades de información. Por lo tanto, es necesario clarificar cuáles han de ser los referentes específicos de evaluación<sup>81</sup>, siendo los principales los siguientes:

<sup>79</sup> Briones, Guillermo, citado en Albornoz y otras, Op cit pp. 174.

<sup>80</sup> Cohen, Ernesto y Franco, Rolando, “Evaluación de Proyectos Sociales”, Editorial Siglo XXI, España 1993, pp.109.

- Objetivos
- Estructura
- Funcionamiento y
- Usuarios del proyecto ejecutado.

## 2.- Evaluación del Programa.

### 2.1. Evaluación por Objetivos.

El programa contemplaba como objetivo general el "Propender al mejoramiento de la situación socio-productiva de la microempresa de la comuna de Puchuncaví, a través de un programa de desarrollo socio-productivo dirigido a la utilización de la red social de apoyo, al fomento de la asociatividad, mejoramiento de la capacidad de gestión y finalmente a la generación de una propuesta de oficina de desarrollo socio-productivo".

Es claro que éste objetivo necesariamente debe pasar por la elaboración de una estrategia que enfrentara distintos ámbitos de acción para lo cual se formula un programa microempresarial comunal, a través del cual se elaboran cuatro proyectos, los cuales pretenden contribuir a la superación de las deficiencias microempresariales.

En cuanto al proyecto N°1 "Fomento y utilización de la red social de apoyo para la microempresa", cuyo objetivo general es "*Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo*", se considera medianamente logrado, que de acuerdo a la unidad de objetivo; que considera logrado el objetivo una vez realizada la Feria Institucional para la microempresa, con una asistencia de al menos el 70% de los interesados en la actividad, llegando a un 45% de asistencia de la población objetivo.

Por su parte el proyecto N°2 "Fomento de la asociatividad entre los microempresarios", cuyo objetivo general es "*Potenciar la asociatividad entre los microempresarios de la comuna de Puchuncaví*", se considera medianamente logrado, debido a que la unidad objetivo entendía por logrado el objetivo una vez que los microempresarios manifestaran interés en asociarse y reconocer su utilidad en un 70%, logrando que un 65% de los asistentes reconozcan y manifiesten interés en asociarse.

En relación al proyecto N°3, "Mejoramiento de la capacidad de gestión en la microempresa", cuyo objetivo general es "*Capacitar en gestión empresarial a los microempresarios*", se considera plenamente logrado, ya que la unidad objetivo, lo entendía así, una vez que los microempresarios manejaran herramientas básicas de gestión empresarial, demostrando en las evaluaciones realizadas durante la capacitación, que los contenidos habían sido internalizados durante el transcurso del seminario.

Finalmente, en cuanto al proyecto N°4 "Propuesta de estructuración de una oficina de desarrollo socio-productivo", cuyo objetivo general es "*Estructurar los lineamientos*

---

<sup>81</sup> Briones, Guillermo, "Evaluación de Programas Sociales: Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa", Editorial PIIE, Santiago, Chile, 1985, pp.36.

*generales para el desarrollo de una oficina de desarrollo socio-productivo*", se entiende de acuerdo a la unidad de objetivo, como logrado, ya que se cuenta con la propuesta aprobada por la mesa técnica, para la estructuración de la oficina de desarrollo socio-productivo.

## **2.2. Evaluación de Eficiencia y eficacia del programa.**

Otro aspecto a evaluar, dice relación con la eficacia y la eficiencia<sup>82</sup>. En cuanto al primero de éstos, se refiere a si el programa cumplió los fines para los cuales fue propuesto. En un programa como el que aquí se desarrolla, caracterizado principalmente por su instrumentalización, el logro está en directa relación con llevar a cabo lo diseñado. En este sentido el programa resultó eficaz, por cuanto fue ejecutado conforme a lo dispuesto, a un cuando no todos los proyectos se lograron completamente, pero no se presentaron proyectos que no se pudieran realizar.

En relación a la eficiencia, referido a lograr los objetivos al menor costo posible, pero no solo pensando en términos financieros, sino también en términos de recursos humanos. Se puede señalar que el programa fue eficiente, ya que alcanzó todos los proyectos al mínimo de costo establecido, con recursos humanos mínimos, que lograron con creatividad implementar y ejecutar los proyectos derivados del programa.

## **3.- Evaluación de Proyecto N°1: "Fomento y Utilización de la Red Social de Apoyo para la Microempresa".**

### **3.1. Evaluación por Objetivos.**

Con respecto a los objetivos del proyecto, se estima que su planteamiento fue claro, permitiendo su operatividad y comprensión, con respecto a la implementación de actividades necesarias para su logro.

Se señala al respecto que su formulación fue atinente a las necesidades manifestadas en la investigación diagnóstica, siendo una respuesta adecuada a la realidad microempresarial de la comuna.

Respecto al objetivo general, definido como "Generar una instancia de encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo", se considera que fue una clara guía en el ordenamiento y encadenamiento de objetivos específicos, necesarios para su logro, generándose así una instancia de encuentro entre la red social de apoyo y el microempresariado comunal.

---

<sup>82</sup> Idem.

- Objetivo N°1: "Organizar encuentro entre los microempresarios y la red social de apoyo". Se considera logrado el objetivo, por cuanto, la unidad objetivo consideró como tal, a la realización de entre el 80 y 100% de las actividades programadas para su consecución, realizándose un 100% de ellas, siendo tanto las reuniones técnicas como el establecimiento de contactos con las instituciones definidas para la realización de la feria institucional, básicas para su logro.
- Objetivo N°2: "Difundir la feria institucional, entre el sector microempresarial de la comuna". Al respecto, se señala que el objetivo se considera medianamente logrado, por cuanto, el conocimiento e interés del microempresariado en participar de la actividad, como lo define la unidad objetivo, no alcanzó el porcentaje necesario para considerarlo logrado, ya que éste, sólo alcanzó a un 50%.
- Objetivo N°3: "Ejecutar el diseño y programación de la feria institucional". Con respecto a la unidad objetivo, puede decirse que, si bien, se ejecutó el diseño y el programa de la feria institucional, la asistencia definida, sólo alcanzó un porcentaje del 45%, por tanto, se considera, de acuerdo al criterio utilizado, el objetivo como medianamente logrado. Lo anterior, sin duda, dice relación con el logro alcanzado por el objetivo anterior, debido al encadenamiento y lógica de su planteamiento. Pese a la evaluación de acuerdo a la unidad objetivo, se señala que si bien, no se contó con la asistencia necesaria para considerar logrado el objetivo, y considerar que 98 microempresarios asistieron a la realización de la actividad, con respecto al proceso desarrollado en la consecución de este objetivo, se evalúa como positivo, pues los asistentes se informaron y compartieron inquietudes, reflexiones e información con respecto a la utilización de la red social de apoyo.

### 3.2. Evaluación de Estructura.

En cuanto a las **actividades** realizadas, se señala que si bien fueron fundamentales para el logro del objetivo N°1, por cuanto sus contenidos, permitieron no sólo organizar la feria institucional, sino que además dar a conocer el programa en su totalidad a las autoridades correspondientes, sensibilizándolas entorno a la problemática abordada por el programa, no fueron suficientes para los demás objetivos, que han sido evaluados como medianamente logrado.

Al respecto, se señala que una de las actividades, más significativas, en relación a los resultados obtenidos, se refiere a la difusión, viéndose ésta obstaculizada, conjugándose el tiempo y los recursos.

Pese a lo anterior y a los resultados emanados de la evaluación de objetivos, se hace necesario recalcar que, la realización misma de la feria institucional, logró el objetivo de generar una instancia de encuentro entre la red social de apoyo y los microempresarios de la comuna, siendo fundamental en ésta la participación de 10 instituciones, las que informaron y socializaron a los asistentes, materias referidas a beneficios, convenios y formas de

acceder a ellos, siendo de especial relevancia para el desarrollo de las microempresas de la comuna.

En relación a las **técnicas** utilizadas, se considera que éstas fueron fundamentales en la realización del primer objetivo, siendo las principales, las de análisis y discusión, con las cuales, se logró sensibilizar a la autoridad municipal correspondiente, de la importancia y necesidad de realizar, no sólo el proyecto, sino que el programa en su totalidad. Además puede evaluarse positivamente las técnicas utilizadas en la realización misma de la feria, pues permitió generar la dinámica necesaria para el intercambio de opiniones, información y raport entre los asistentes, referido tanto a las instituciones, microempresarios y personal municipal.

Pese a lo anterior, se considera que las técnicas de difusión, no fueron suficientes para lograr los objetivos 2 y 3. Lo anterior, principalmente por las características de dispersión geográfica de la comuna y por la idiosincrasia de la población, la cual responde con mayor motivación al contacto personal, que a estímulos externos que fueron la base de las técnicas de difusión.

En cuanto al **tiempo**, a continuación se presenta su evaluación, a través de la siguiente tabla gantt:

| OBJETIVO   | ACTIVIDADES   | TIEMPO<br>(semanas) |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
|--|---|---------------------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
|  |   | Ago                 |   |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   |
|  |   | 2                   | 3 | 4 | 1 | 2     | 3 | 4 | 1 | 2    | 3 | 4 | 1 |
| Organizar encuentro entre los microempresarios y la Red Social de Apoyo.   | Reunión técnica   | *                   | * | * | * |       |   |   |   |      |   |   |   |
|  | Contacto con organizaciones definidas para la feria institucional |                     | * | * | * |       |   |   |   |      |   |   |   |
| Difundir feria Institucional entre el sector microempresarial de la comuna | Difusión  |                     | * | * | * | *     |   |   |   |      |   |   |   |
|  | Motivación y sensibilización                                      | *                   | * | * | * | *     |   |   |   |      |   |   |   |
| Ejecutar diseño y programación Feria Institucional                         | Preparación espacio físico  |                     |   |   | * | *     |   |   |   |      |   |   |   |
|  | Realización actividad   |                     |   |   | * | *     |   |   |   |      |   |   |   |

\* = Tiempo programado

\* = Tiempo ejecutado

Como puede apreciarse, en la tabla, la ejecución sufrió algunos retrasos en las actividades, afectando principalmente en los objetivos 2 y 3, pues el tiempo fue un factor en contra, a la hora de la difusión, pues la lejanía de las localidades entre sí, requería de más

días dedicados a esta actividad. Lo anterior, principalmente, a que, esta actividad, mostró que la principal motivación emana del contacto personal con los microempresarios, para lo cual, el recurso humano y de infraestructura no fueron suficientes.

En relación a los *recursos* utilizados, se señala que, el recurso humano fue fundamental para la realización del proyecto, en cuanto principalmente a la disposición del personal municipal, tanto directivo, profesional, como administrativo, para facilitar la ejecución de éste, considerándose un factor clave en la ejecución. Sin embargo, éste se hizo insuficiente, principalmente en la difusión la cual requería principalmente de este recurso, sumándose a este inconveniente, la dificultad que representó el motivar a los dirigentes a socializar la información hacia las base. En el mismo sentido, se señala que un aporte importante en la ejecución misma del proyecto, fue la dinámica generada entre los asistentes y los representantes de las instituciones y el municipio, lo anterior, sin duda fue gatillado por los recursos materiales y de infraestructura presentes en la Feria institucional, pues propiciaron, el cumplimiento del objetivo general del proyecto.

### **3.3. Evaluación de Funcionamiento.**

En cuanto a este punto es necesario, nuevamente hacer referencia a dos aspectos fundamentales en el buen funcionamiento general del proyecto y que se refiere a su dinámica y a sus logros.

En cuanto a la dinámica manifestada en el proceso, puede decirse que, la generada entre el recurso humano involucrado, fue la gatillante del éxito cualitativo del proyecto, pues se logró satisfactoriamente, realizar un trabajo en equipo, en el cual la división de tareas, funciones y responsabilidades, permitió la finalización exitosa del proyecto, con un saldo positivo, no sólo y principalmente para los microempresarios de la comuna, sino también para el municipio, en cuanto a que, mostró una importante disposición y voluntad por cumplir con su mandato constitucional, manifestando a la comunidad su preocupación efectiva por el desarrollo de la microempresa comunal, desplegando para ello su capacidad de gestión y coordinación; por otra parte las instituciones asistentes lograron conocer la realidad de la microempresa comunal, evaluando en terreno la factibilidad de convenios y futuros proyectos a realizar en la comuna.

### **3.4. Evaluación de Usuarios del Proyecto.**

Este punto, será evaluado con respecto a tres tópicos que son asistencia, satisfacción y participación.

Con respecto a la asistencia, si bien no se cumplió con la meta programada, el número de asistentes, no deja de ser importante, pues los asistentes en total llegaron a 98 personas, participando en el foro panel 50. Cabe señalar al respecto, que un factor influyente en la asistencia, fue la movilización, pues el municipio, no contaba con los vehículos

necesarios para trasladar a los usuarios desde las distintas localidades hasta la feria institucional, lo cual, es ya casi una costumbre en la comuna, por la lejanía de las localidades entre sí, por lo que los usuarios, condicionan su asistencia a la posibilidad de transporte.

Relativo a la satisfacción de los usuarios, puede evaluarse como alta, ya que, los usuarios manifestaron su interés en el desarrollo del proyecto, sobre todo por lo atingente de éste con respecto a sus necesidades de información. Sin embargo, también manifestaron su preocupación por la convocatoria, considerando que la difusión no fue suficiente. Respecto a esto, se transcribe la opinión de uno de los asistentes a la Feria Institucional de la Microempresa, *"... muy buena idea de dar esta oportunidad a los microempresarios de la comuna, pero si se llegan a hacer otras actividades, avisen con mayor anticipación, y en forma más directa, ya que los afiches no todos los consideran o se fijan en ellos"*

La participación también se evalúa positivamente, pues las técnicas utilizadas, propiciaron una buena interacción entre las instituciones y los microempresarios, generándose un ambiente de confianza en el cual se manifestaron inquietudes, informaciones y consejos, no sólo entre los nombrados anteriormente sino que entre los mismos microempresarios que compartieron experiencias. Lo anterior manifestándose en la siguiente frase: *"...fue positivo dentro del campo como microempresarios y personal, ya que se orienta a un buen conocimiento de las instituciones que prestan apoyo a gente como nosotros. Además, el poder acercarse a preguntar sin complicaciones fue muy bueno"*.

También se evaluó la validación del municipio, por parte de los asistentes a la Feria Institucional, *"...felicito a las personas encargadas de dar la información y preocuparse de traer las instituciones, así como también al municipio por su preocupación hacia nosotros"*.

#### **4.- Evaluación de Proyecto N°2: "Fomento de la Asociatividad en la Microempresa".**

##### **4.1. Evaluación por Objetivos.**

El objetivo general de este proyecto, dice relación con "Potenciar la asociatividad entre los microempresarios de la comuna de Puchuncaví".

De este objetivo se desprenden tres objetivos específicos, los cuales se estiman fueron lo suficientemente operativos y comprensibles, debido a que brindan claridad en cuanto al proceso de realización del proyecto. Esta claridad en cuanto a los objetivos permite definir y llevar a cabo cada una de las actividades propuestas.

En relación a la formulación de los objetivos, se consideró principalmente una pertinencia entre ellos, dando una estructura que fomente el logro del objetivo general del proyecto.

Los objetivos en ningún caso fueron incompatibles entre ellos y se presentan como una condición sine qua non debido a que existe una directa relación entre ellos, manifestando una secuencialidad de los mismos.

En relación al logro de los objetivos:

- Objetivo N°1: "Diseñar jornada de fomento de la asociatividad para la Microempresa". Este objetivo se da por logrado, ya que la unidad de objetivo, en la matriz de programación considera de un 80% a un 100% del total de las actividades propuestas. Entendiéndose por logrado, ya que se llevaron a cabo el 100% de las actividades propuestas para el desarrollo del objetivo.
- Objetivo N°2: "Motivar la participación de los microempresarios en la jornada de asociatividad". En la matriz de programación la unidad objetivo consideraba como logrado, si entre un 60% y 100% de los beneficiarios del proyecto demuestran motivación en participar en la jornada de asociatividad. Definiendo como población objetivo para la motivación a un total de 100 microempresarios. En base a esto, se entiende por logrado el objetivo, debido a que 60 microempresarios, se informan de la jornada de asociatividad.
- Objetivo N°3: "Ejecutar la jornada de asociatividad". Se define como unidad objetivo, cuando el 70% de los asistentes manifiesten interés por asociarse y reconozcan la utilidad que ella representa. Este objetivo se entiende como medianamente logrado, debido a que un 65% de los asistentes, reconocen la importancia de asociarse, así como manifiestan interés, éste último aspecto principalmente se presenta más débil, debido a experiencias anteriores negativas en cuanto a la asociatividad en diversas organizaciones.

#### 4.2. Evaluación de Estructura.

En cuanto a las **actividades** propuestas en el diseño de programación, éstas se encuentran íntimamente relacionadas, siendo pertinentes para la ejecución del proyecto. La reunión técnica programada, cumple las expectativas que se habían considerado, llegando a acuerdo claves para la realización de la jornada, como definir los contenidos pertinentes, no solo considerando las necesidades del equipo seminarista, sino también considerando las expectativas y necesidades de las autoridades del municipio. Las ideas aportadas fueron estimadas atingentes y por lo tanto consideradas, principalmente en lo que se refiere a la etapa de difusión, ya que la dinámica de la comunidad responde a una idiosincrasia familística, por lo que se consideran acciones más personales para difundir y motivar a la población microempresarial. En relación a éstas últimas, se realizan cambios en la forma de difusión, ya que se habían considerado actividades masivas, desconociendo la verdadera dinámica de la comunidad, la cual quedó explícita en la realización de la feria institucional. Actividades como la organización y coordinación, no presentaron problemas debido a la

claridad de los propósitos que éstas perseguían. Finalmente la realización de la jornada, fue evaluada positivamente, debido a que se cumplió con las metas propuestas. Factor importante a considerar, es el trabajo con los dirigentes microempresariales, debido a que éstos se consideran entes clave para la difusión de los contenidos tratados, en las organizaciones que dirigen.

En relación a las *técnicas*, éstas fueron pertinentes para la realización de las actividades. Un manejo diverso de ellas, permite su cumplimiento en todas las etapas del proyecto. El hecho de considerar las sugerencias con respecto a las técnicas de motivación y difusión permite un adecuado resultado de ellas. Las técnicas mejor evaluadas, al momento de realizar la jornada, fueron las de carácter participativo, permitiendo una mayor comprensión de los contenidos y mantener el interés de los asistentes. Así, como el aprender-haciendo, eje fundamental en la jornada.

En cuanto al *tiempo* programado para la ejecución del proyecto, se presenta la tabla Gantt, comparando el tiempo programado y el ejecutado:

| OBJETIVO   | ACTIVIDADES  | TIEMPO<br>(semanas) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |
|--|--|---------------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|
|  |  | Ago                 |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov. |   |
|  |  | 2                   | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 |
| "Diseñar jornada de fomento de la asociatividad para la Microempresa".             | Reunión técnica para discutir contenidos de la jornada |                     |   | * | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |
|  | Organización de la jornada                             |                     |   | * | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |
| "Motivar la participación de los microempresarios en la jornada de asociatividad". | Difusión y sensibilización a los microempresarios      |                     |   | * | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |
|  | Coordinación   |                     |   | * | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |
| Ejecutar la jornada de asociatividad   | Realización de la jornada de asociatividad             |                     |   |   | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |

\* = Tiempo programado

\* = Tiempo ejecutado

Como se puede observar el tiempo programado tiene una variación de una semana, sin embargo, no tiene una incidencia negativa en la ejecución del proyecto, ya que la diferencia no se considera un obstáculo para la realización del proyecto. Esta variación del tiempo es consecuencia de la realización del proyecto N°1.

Al referirse a los *recursos* utilizados por el proyecto, estos se diferenciaron en humanos, de infraestructura y materiales.

En cuanto a los recursos humanos considerados, éstos fueron los pertinentes a la realización del proyecto. La participación directa del DIDECO Jaime Arraigada y del Asistente Social Alejandro Céspedes, a un cuando a éste último no se había considerado en la programación, fue trascendental. El apoyo y confianza brindada al equipo seminarista,

permite ejecutar las actividades propuestas con certeridad. Además, aportan con el conocimiento concienzudo de la comunidad, brindando nuevas ideas en mejora tanto de la organización como ejecución del proyecto.

No menos importante es el rol que juegan los asistentes en la jornada, principalmente los dirigentes de organizaciones comunales, que gracias a su disponibilidad y participación, hacen posible la realización del proyecto.

Aspecto importante a destacar, tiene que ver con el personal administrativo, que gracias a la coordinación y complementaridad con el equipo seminarista, hacen posible cumplir la etapa de motivación y difusión.

En consideración a los recursos materiales, el municipio juega un papel clave, ya que como institución patrocinante aporta con los recursos materiales necesarios para el proyecto, así como también con los recursos de infraestructura, a un cuando la falta de disponibilidad, principalmente de oficina, obstaculiza el trabajo.

#### **4.3. Evaluación de Funcionamiento.**

La realización del primer proyecto "Feria institucional para la microempresa", permite una previa validación del equipo seminarista ante los asistentes, lo cual motiva la participación en la jornada de asociatividad. A un cuando la asistencia a ella, se esperaba en mayor porcentaje de lo que realmente se dio. Sin embargo, esto no significó una merma en la realización del proyecto.

La participación en términos cualitativos, se evalúa como satisfactoria, ya que debido al número de participantes, permite que éstos cobren protagonismo en la realización de la jornada. Con intervenciones que enriquecen el producto final, produciéndose una retroalimentación entre los beneficiarios y el equipo seminarista.

Producto de lo anterior, es que la interacción existente al interior de los grupos de trabajo es evaluada óptimamente, principalmente porque dio origen a un proceso reflexivo, motivado por la metodología participativa y el aprender-haciendo, utilizada en la jornada. La relación establecida entre los beneficiarios del proyecto y el equipo seminarista se caracterizó por ser preferentemente horizontal lo cual resultó positivo para la facilitación de los procesos.

Aspectos gatillantes para el trabajo, se considera el contexto que rodea la interacción, convirtiéndose en una fortaleza al contar con una infraestructura que facilita la realización de la jornada de asociatividad y el material apropiado para llevar acabo dicho proceso.

Por otra parte la metodología de intervención destaca como el aspecto que en mayor medida favoreció el cambio que fomentaba la participación y potenciaba el surgimiento de procesos reflexivos y de crítica, por cuanto tuvieron que hacer el esfuerzo por identificar elementos internos y externos que facilitan y obstaculizan la asociatividad.

#### 4.4. Evaluación de Usuarios del Proyecto.

Los beneficiarios del proyecto eran los microempresarios de la comuna de Puchuncaví, pero para entregar un beneficio adecuado y por la capacidad del equipo seminarista, se redujo de los recursos, se debió poner un tope máximo de participantes, el cual llegó a 30 microempresarios los cuales pasan a ser los usuarios del proyecto.

En este caso los participantes se constituyeron en un pilar importante para el éxito del proyecto, pues en todo el proceso, existieron microempresarios que fueron orientando algunas de las decisiones que fueron tomadas durante el proyecto. Al contar con un número significativo de dirigentes organizacionales, se espera que difundan la información a su organización, debido a que mostraron un manifiesto interés por dar a conocer los contenidos de la jornada a los socios de sus organizaciones.

La realización de la jornada de asociatividad produjo en los asistentes, expectativas con respecto a futuras intervenciones, manifestándose en la siguiente frase recogida de un microempresario de la comuna: *"...la jornada fue muy beneficiosa para las personas que en ella participaron, y espero que sigan haciendo más adelante nuevos cursos y a la vez poder hacer algunos seminarios con otros microempresarios nacionales, para poder aportar nuevas ideas de sus objetivos"*.

Siguiendo con las evaluaciones desde el punto de vista de los propios microempresarios, se transcribe una frase que manifiesta, el interés por asociarse y reconocimiento de la utilidad que la asociatividad representa, siendo el logro final del objetivo del proyecto: *"...nos hemos dado cuenta que hay muchas formas y organizaciones de microempresarios, en que nos podemos asociar para poder abaratar costos y así poder tener mayores beneficios."*

Finalmente, de acuerdo a la opinión de parte de los microempresario, deja de manifiesto la satisfacción de la forma de difusión de la jornada, *"... lo más importante para mí, fue como me enteré del curso, que fue por teléfono, así me sentí importante y que alguien se interesará en que yo asistiera..."*.

#### 5.- Evaluación Proyecto N°3: "Mejoramiento de la Capacidad de Gestión en la Microempresa".

##### 5.1. Evaluación por Objetivos.

Para este proyecto se designó como objetivo general a "Capacitar en gestión Empresarial a los microempresarios". Este objetivo resultó bastante claro por lo que se pudo desprender fácilmente los objetivos específicos. En cuanto a la pertinencia de este objetivo se puede señalar que responde a una necesidad detectada en el Diagnóstico en donde la

gran mayoría de los microempresarios (59,2%) no han accedido a alguna instancia de capacitación.

Por otra parte, los objetivos tenían coherencia entre sí, pues apuntaban hacia una misma dirección, lo que facilita el cumplimiento de los logros que se pretendían con el proyecto.

Muy relacionado con lo anterior, se señala que la principal dificultad para el éxito de estos objetivos fue el corto tiempo con el que contó el equipo responsable del proyecto, esto se debió a dificultades presupuestarias, por lo que se tuvo que programar un Seminario de menor duración lo que fue en detrimento de la profundidad en que se podían tratar los temas y además la existencia de una mayor variedad de estos.

En cuanto al logro alcanzado por los objetivos estos se distribuyen de la siguiente manera:

- Objetivo N°1: "Diseñar el Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa". Este Objetivo se puede evaluar como logrado pues se contó con una programación semanal del Seminario y que fue aprobada por la mesa técnica, que estaba constituida por el DIDECO y el equipo seminarista como responsables del proyecto, además de la presencia del asistente social Alejandro Céspedes.
- Objetivo N°2: "Motivar a los microempresarios a participar en el proyecto". Pese a que el objetivo fue logrado, ya que los microempresarios conocieron del proyecto y demostraron interés en participar. Esto se pudo conseguir luego de sortear dificultades de traslado del equipo responsable.
- Objetivo N°3: "Ejecutar la programación". El objetivo anterior se logro ya que los asistentes al Seminario pudieron manejar herramientas básicas de gestión microempresarial. Para esto se diseño un total de 6 sesiones en donde los entregaron contenidos necesarios y las técnicas pertinentes para que los participantes en la actividad pudieran acceder a desenvolverse sin mayores dificultades con los temas tratados.

## 5.2. Evaluación de Estructura del proyecto.

En cuanto a las **actividades** programadas por el equipo responsable del proyecto fueron atingentes al objetivo que se quería lograr, pues aportaron las ideas y opiniones necesarias para que el diseño del Seminario fuera lo más cercano a lo planteado por los microempresarios al momento del diagnóstico, cuando señalaron las necesidades específicas en cuanto a la capacitación, tanto de ellos como de los trabajadores si contaban con estos. Además, al momento de difundir el proyecto se trató de realizar aquellas que pudieran alcanzar a un mayor número de microempresarios, pero surgieron dificultades para que las actividades pudieran desarrollarse según lo programado. El hecho de realizar

reuniones técnicas para discutir que era lo más adecuado para diseñar y programar resultó un potencializador de las ideas que se discutían en estas.

En cuanto a las **Técnicas**, estas facilitaron que las actividades pudieran desarrollarse de manera más cercana a lo programado, destacando de estas las que fueron facilitando la toma de decisiones en cuanto a lo que era más adecuado a la realidad de la comuna. Además, al momento de determinar las técnicas que se utilizarían para difundir el proyecto se toma como referencia las actividades anteriores que ha realizado la Municipalidad y en especial la Dirección de Desarrollo Comunitario, siendo una de las más efectivas, la invitación personalizada, ya sea a través de llamadas telefónicas o visitas en el domicilio o lugar de trabajo de los microempresarios. Al momento de ejecutar lo programado se buscó que las técnicas logran una participación activa de los asistentes, por lo que se recurrió a la técnica *Aprender haciendo*, que ha sido utilizada en otras capacitaciones de microempresarios, lo cual fue bien asimilado por los asistentes, valorando que no fuera expositiva y pasiva, pudiendo practicar cada uno de los contenidos que fueron tratados en el Seminario.

Por último, la utilización de técnicas durante la ejecución del proyecto tiene como objetivo establecer y conformar la relación profesional entre el equipo de seminario y los beneficiarios y el buen desarrollo del proyecto.

En relación al **Tiempo** programado para realizar el proyecto, a continuación se presenta la tabla Gantt:

| OBJETIVO   | ACTIVIDADES  | TIEMPO<br>(semanas) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |  |
|--|--|---------------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|--|
|  |  | Ago                 |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov. |   |  |
|  |  | 2                   | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 |  |
| "Diseñar el Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa". | Reunión técnica para discutir contenidos de la capacitación    |                     |   | * |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |  |
|  | Diseño de capacitación   |                     |   | * | *     | * | * | * |      |   |   |   |      |   |  |
|  | Reunión técnica de revisión y evaluación de contenidos         |                     |   |   |       |   | * | * |      |   |   |   |      |   |  |
| "Motivar a los microempresarios a participar en el proyecto".          | Selección de beneficiarios                                     |                     |   |   | *     | * |   |   |      |   |   |   |      |   |  |
|  | Difusión del proyecto y sensibilización a los microempresarios |                     |   |   |       | * | * | * |      |   |   |   |      |   |  |
|  | Inscripción interesados y su confirmación                      |                     |   |   |       |   | * | * |      |   |   |   |      |   |  |
| "Ejecutar la programación".  | Seminario en Gestión Administrativa para la microempresa       |                     |   |   |       |   | * | * | *    | * | * | * | *    | * |  |

\* = Tiempo programado

\* = Tiempo ejecutado

Como queda expuesto en la tabla, el tiempo programado no se cumplió con exactitud, teniendo una semana de retraso en la duración total del proyecto, lo cual no representó mayor dificultad.

Al referirse a los *recursos* utilizados por el proyecto, estos se diferenciaron en humanos, de infraestructura y materiales.

En relación con los recursos humanos que requería el proyecto, estaba compuesto por el equipo seminarista, el Director de Desarrollo Comunitario Jaime Arriagada y en algunas ocasiones el Asistente social Alejandro Céspedes. Estos fueron de vital importancia durante la ejecución del proyecto, debido a la complementariedad que se logró en el equipo de seminario y la gran colaboración de los profesionales. Pese a lo anterior, el trabajo se hubiera visto enriquecido por el concurso de los profesionales del área agrícola, pero por diversas circunstancias, especialmente la constante rotación de encargado, no se pudo lograr una buena coordinación.

Con respecto a los recursos de infraestructura, estos fueron los óptimos para alcanzar los logros esperados con el proyecto, ya que la Municipalidad posee buenas instalaciones, como lo es la Casa de la Cultura. Por otro lado, la utilización de un computador se vio facilitado por que uno de los profesionales de la DIDECO se encontraba de vacaciones. El punto que fue más deficitario fue la presencia de vehículo para movilizar a los microempresarios que viven en las localidades más alejadas, lo que fue en detrimento de la asistencia al Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa.

### **5.3. Evaluación de Funcionamiento.**

En relación al funcionamiento debemos distinguir dos aspectos, uno de ellos se refiere a los procesos de desarrollo y el otro los procesos de cambio.

En cuanto a los primeros encontramos que la motivación realizada durante la Ejecución fue débil debido a la dificultad de encontrar a todos los dirigentes de las organizaciones de microempresarios, por el retraso en el despacho de las cartas informativas, por lo que el trabajo de sensibilización previo al inicio del Seminario de Gestión Administrativa para la Microempresa no fue muy relevante, pero esta se dio desde el inicio de este, lo que potenció la participación de los beneficiarios, pese a que existió una deserción considerable por que el proyecto no contaba con el beneficio de movilización para trasladar a los microempresarios que viven más alejados de Puchuncaví centro.

La interacción entre los beneficiarios y de estos con el equipo responsable del proyecto, fue un factor que se puede considerar muy positivo, ya que desde el primer día se generó una relación de confianza y credibilidad de los expositores, a pesar de no ser expertos en los temas tratados.

Con respecto a los procesos orientados a lograr cambios, la estrategia metodológica, esta fue pensada en hacerla lo más participativa y práctica, tratando de que fuera una actividad atractiva para los participantes. Un elemento importante lo constituyeron el material

de apoyo que se utilizó durante el Seminario, el cual fue de gran apoyo para que los microempresarios pudieran practicar los conocimientos que fueron adquiridos durante la actividad.

#### 5.4. Evaluación de Usuarios del Proyecto.

Los beneficiarios del proyecto eran los microempresarios de la comuna de Puchuncaví, pero debido a lo reducido de los recursos, se debió poner un tope máximo de participantes, el cual llegó a 30 microempresarios los cuales pasan a ser los usuarios del proyecto.

En este caso los microempresarios participantes se constituyeron en un pilar importante para el éxito del proyecto, pues en todo el proceso, existieron microempresarios que fueron orientando algunas de las decisiones que fueron tomadas durante el proyecto.

Los asistentes al Seminario demostraron satisfacción, primero en el hecho de ser invitados a participar y luego en los conocimientos que fueron entregados por los responsables del proyecto. Además que se mostraron dispuestos a participar en una futura actividad de características similares, que impliquen una profundización en lo aprendido. Un paso relacionado con lo anterior que de los participantes del Seminario, que cumplieran el requisito de tener iniciación de actividades, fueron invitados a participar en un curso taller, aprovechando las franquicias tributarias.

Lo anterior se manifiesta claramente en las evaluaciones de parte de los microempresarios, *"...el curso lo encontré interesante, entretenido, con objetivos claros especialmente el tema de la aplicación con los prácticos. Además, de los contenidos, la importancia de relacionarse con personas de oficios diferentes bastantes dispares pero que realmente tenían mucho en común. Los temas fueron tratados en forma dinámica por los monitores (o profesores o cuasi especialistas), y también relajada donde tuvimos la instancia de expresar nuestras inquietudes sin represión"*. Otras de las evaluaciones respecto al curso también se manifiestan en cuanto al tiempo, *"... la duración creo que fue la precisa para no agotar y dejar las puertas abiertas para profundizar los temas"*.

Las evaluaciones no solo dan cuenta del proceso y la forma en como se llevó a cabo el curso, sino también se relacionan con lo descrito en el Marco de Referencia, en el cual se establece que los microempresarios no se ven como tales: *"... pienso y creo que es un curso excelente, me deja muy contento, ya que como agricultor y posible microempresario me deja las puertas abiertas para seguir trabajando, perfeccionándome en como llevar las cuentas y lo más importante se realizó con un grupo muy ameno, tanto por los relatores como los que asistimos"*.

## 6.- Evaluación Proyecto N°4: “Propuesta de Articulación de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo”.

### 6.1. Evaluación por Objetivos.

Con respecto a los objetivos del proyecto, se estima que su planteamiento fue claro, permitiendo su operatividad y comprensión, con respecto a la implementación de actividades necesarias para su logro.

Se señala al respecto que su formulación fue coherente a las necesidades manifestadas en la investigación diagnóstica, siendo una respuesta adecuada a la real.

Respecto al objetivo general, definido como “Estructurar los lineamientos generales para el desarrollo de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo”, se considera que fue una clara guía para la formulación del objetivo específico, generándose así una propuesta sobre los lineamientos de una Oficina de Desarrollo Socio-productivo acorde a la realidad de la Institución y de la comuna en general.

- Objetivo N°1: “Generar una propuesta que contenga objetivos y líneas de acción posibles de desarrollar por la Oficina de Desarrollo Socio-productivo”. Se considera logrado el objetivo, por cuanto, la unidad objetivo consideró como tal, a la aprobación de la propuesta por parte de la mesa técnica, que fue la encargada de discutir las posibles orientaciones que debía tener una Oficina, adecuándose a las condiciones existentes en la actualidad en la Municipalidad.

### 6.2. Evaluación de Estructura.

En cuanto a las **actividades** realizadas, se señala que si bien fueron fundamentales para el logro del objetivo N°1, por cuanto sus contenidos, permitieron no sólo estructurar la oficina de Desarrollo Socio-productivo, involucrando a las autoridades de la DIDECO, sino que a algunos microempresarios a los cuales, les parece necesaria la existencia de una instancia de encuentro entre el municipio y los microempresarios de la comuna.

Al respecto, se señala que una de las actividades más significativas, en relación a los resultados obtenidos, fueron las reuniones técnicas que se realizaron junto al DIDECO, en las cuales se valoró el aporte de los Alumnos seminaristas en la elaboración de propuestas para temas que por falta de recursos humanos no pueden realizar los profesionales de la Dirección.

En relación a las **técnicas** utilizadas, se considera que éstas fueron fundamentales en la realización del primer objetivo, siendo las principales, las de análisis y discusión, con las cuales, se logró sensibilizar a la autoridad municipal correspondiente, de la importancia y

necesidad de realizar, no sólo el proyecto, sino que el programa en su totalidad. Además puede evaluarse positivamente las técnicas utilizadas en la realización de la propuesta para el intercambio de opiniones, información y report entre los participantes de la mesa técnica.

En cuanto al *tiempo*, a continuación se presenta su evaluación, a través de la siguiente tabla gantt:

| OBJETIVO  | ACTIVIDADES   | TIEMPO (semanas) |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |      |   |
|---|---|------------------|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|
|   |   | Ago              |   |   | Sept. |   |   |   | Oct. |   |   |   | Nov. |   |
|   |   | 2                | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 |
| Generar una propuesta que contenga objetivos y líneas de acción posibles de desarrollar por la Oficina de Desarrollo Socio-productivo | Análisis de soluciones que potencien socio-productivamente a la microempresa de la comuna |                  |   |   | *     | * | * | * |      |   |   |   |      |   |
|   | Estructuración de la propuesta  |                  |   |   |       |   |   |   | *    | * | * | * |      |   |
|   | Reunión técnica de evaluación de la pertinencia y factibilidad de la propuesta            |                  |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   | *    | * |

\* = Tiempo Programado

\* = Tiempo Ejecutado

Como puede apreciarse, en la tabla, la ejecución se llevó a cabo sin ningún sobresalto, respetando los tiempos programados, pese a que las reuniones de la mesa técnica nunca se hicieron en el día programado, pero siempre esta se pudo realizar en algún día de la misma semana por cual el tiempo programado no se diferenció del ejecutado..

En relación a los *recursos* utilizados, se señala que, el recurso humano fue fundamental para la realización del proyecto, en cuanto principalmente a la disposición de la plana directiva y profesional para facilitar la ejecución de éste, considerándose un factor clave en la ejecución. Sin embargo, éste se hizo insuficiente, no por que faltara alguien, sino porque el recurso humano no contaba con tanto tiempo disponible para reunirse en mayor número de ocasiones. En el mismo sentido, pese a lo anterior se señala que un aporte importante en la ejecución misma del proyecto, fue la dinámica generada entre los componentes de la mesa técnica.

En cuanto a los recursos materiales y de infraestructura fueron los que se habían señalado en la programación, por lo que puede señalarse que facilitaron la consecución del objetivo propuesto.

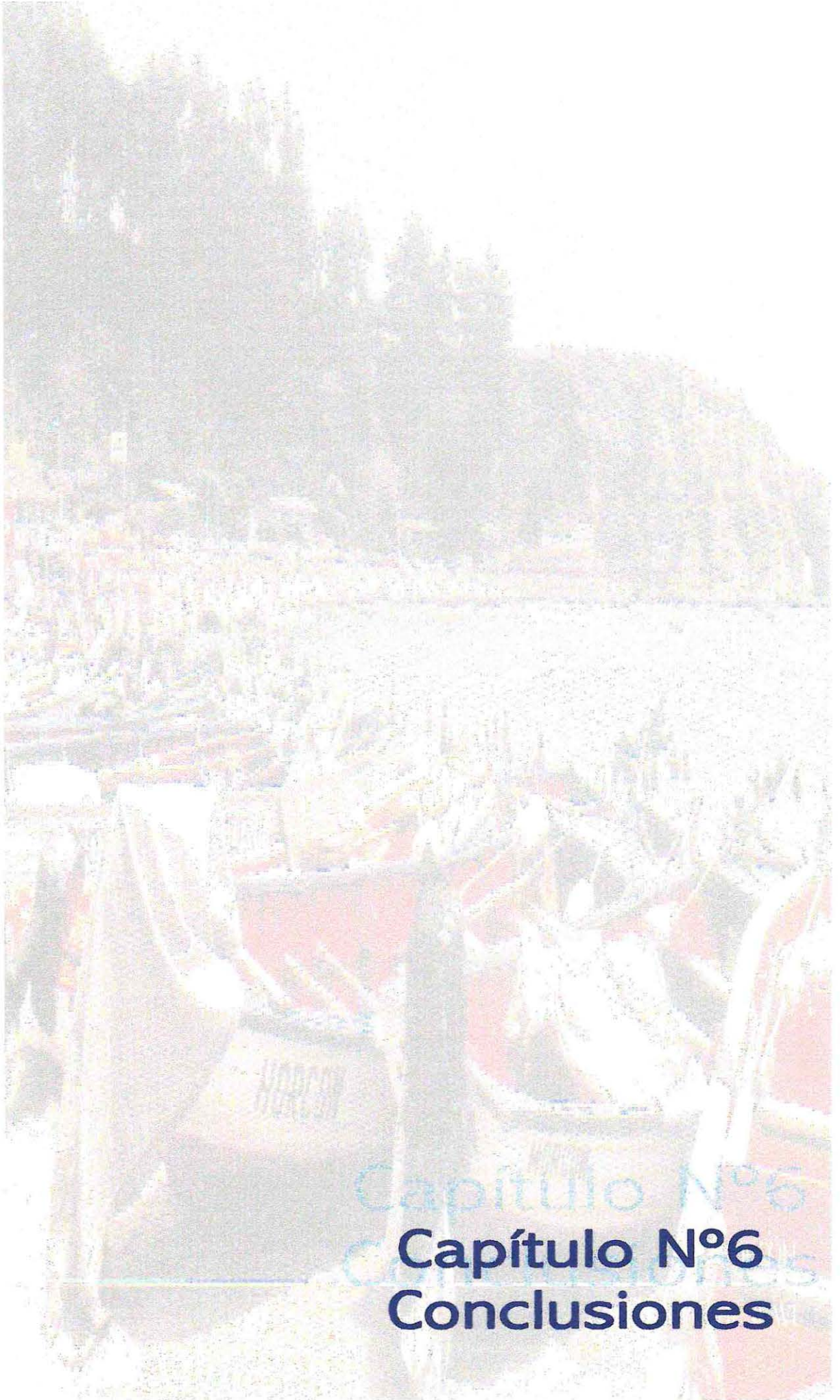
### **6.3. Evaluación de Funcionamiento.**

En cuanto a este punto es necesario, nuevamente hacer referencia a dos aspectos fundamentales en el buen funcionamiento general del proyecto y que se refiere a su dinámica y a sus logros.

En cuanto a la dinámica manifestada en el proceso, puede decirse que, la generada entre el recurso humano involucrado, fue la gatillante del éxito cualitativo del proyecto, pues se logró satisfactoriamente, realizar un trabajo en equipo, en el cual la división de tareas, funciones y responsabilidades, permitió la finalización exitosa del proyecto, con un saldo positivo para el municipio, en cuanto a que, cuenta ahora con un nuevo campo donde intervenir.

### **6.4. Evaluación de Usuarios del Proyecto.**

Con respecto a los beneficiarios de este proyecto, se podría hablar de potenciales usuarios de la Oficina de Desarrollo Socio-productivo. Estos se mostraron interesados en conocer más de la propuesta, pero no dejaban de manifestar sus dudas frente a la real puesta en marcha del proyecto, debido a las continuas desilusiones que sufren diariamente, en todo orden de cosas, con propuestas que no se concretan, por lo que el impacto concreto esta por verse en los meses siguientes si se comienza a hacer operativa la Oficina de Desarrollo Socio-productivo.



Capítulo N°6  
**Conclusiones**

## **1. Respecto al Marco Institucional**

El desarrollo económico local, no puede concebirse sin la figura administrativa más cercana a la comunidad, como lo es el municipio. Es en este sentido que cobra relevancia, la iniciativa de esta institución y sobre todo de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la comuna de Puchuncaví, por preocuparse de impulsar, dentro de este proceso el desarrollo socio-productivo de la microempresa comunal, pues da cuenta de la consideración de ésta como agente dinamizador de procesos económicos y sociales que benefician a gran parte de la comunidad local.

Durante el proceso ligado al desarrollo del presente seminario de título, pudo corroborarse la importancia del municipio, como gestor del desarrollo local, no sólo por factores objetivos ligados a su institucionalidad como lo son, sus competencias, localización, articulación, territorialidad, etc. sino principalmente por su cercanía y reconocimiento de la comunidad local, como la institución con mayor incidencia en la cotidianeidad de ésta.

El equipo seminarista destaca como roles importantes de mantener y fomentar dentro de la DIDECO, el liderazgo, la articulación y coordinación, en relación al desarrollo socio-productivo de la microempresa, siendo fundamental en este propósito la implementación de la Oficina de Desarrollo Socio-Productivo de la microempresa de la comuna, como ente dinamizador de procesos que favorecerán no sólo el factor técnico-productivo, sino que económico y social.

El trabajo coordinado, a lo largo del presente año, sin duda ha tenido como uno de sus principales facilitadores, el marco institucional, en donde se ha insertado, pues la voluntad de intervenir la problemática abordada, estuvo acompañada por la disposición del recurso humano administrativo y directivo, material y de infraestructura, de la DIDECO y de la Municipalidad en general, que por medio del convenio de cooperación mutua firmado con la Universidad de Valparaíso, hicieron posible la realización del presente seminario.

Se sugiere en torno a la proyección de este estudio y sus resultados, una integración estratégica de todos los departamentos pertenecientes a la DIDECO, basada en el mejor aprovechamiento de los recursos endógenos, con lo cual se lograría, sin duda una mayor adecuación de medios a fines considerando el importante y atingente recurso humano que en la promoción del desarrollo socio productivo, presenta la DIDECO.

## **2. Respecto al desarrollo socio productivo en la microempresa**

En la búsqueda de nuevas alternativas, con respecto a la temática abordada, se ha ido produciendo un cambio de actitud y de visión, cobrando mayor relevancia los aspectos territoriales, la forma de gestión empresarial y tecnologías concretas. En esta nueva perspectiva, el énfasis recae sobre las capacidades endógenas de cada territorio, integrando las dimensiones sociales, políticas, económicas y culturales.

En el desarrollo del presente documento, se manifiesta la fundamental contribución de la microempresa, como medio de enfrentar la pobreza y desigualdad.

El enfoque holístico del desarrollo socio-productivo, impone una serie de desafíos, sobre todo a nivel de cooperación y capacidad de gestión entre los diversos actores involucrados, no sólo a nivel local, sino también supralocal. Lo anterior, considera como base, el fomento de la microempresa, como parte fundamental del fomento comunal y no como una acción aislada de otros procesos de fomento. Al respecto cobra especial relevancia para el éxito de cualquier iniciativa el considerar los aspectos identitarios, presentes en el tejido productivo de la comuna, a lo cual sin duda aporta el diagnóstico realizado durante el presente año.

La estrategia de fomento al desarrollo socio-productivo de la microempresa, se erige como la opción más viable, para potenciar e impulsar su desarrollo. Lo anterior, pasa por entender el fomento productivo, como componente central, ya no sólo como una responsabilidad del Estado, sino que, fundamentalmente como una responsabilidad compartida a nivel de actores locales, en donde el municipio, juega un rol fundamental, permitiendo superar la concepción problemática de esta unidad productiva y entenderla como eje central de la estructura productiva, económica y ocupacional.

### 3. Respecto al marco jurídico político

“El objetivo central de mi gobierno es “crecer con igualdad”. Por ello, considero de la mayor importancia sentar las bases para un acuerdo nacional, donde la pequeña empresa ciertamente está llamada a jugar un papel insustituible en el desarrollo nacional. Este sector no puede continuar siendo el pariente pobre de nuestra economía, pero tampoco necesita ser tratado de manera paternalista. Requiere, si, igualdad de condiciones para poder progresar”<sup>83</sup>.

Sin duda, existe actualmente una voluntad del Gobierno, por integrar a la pequeña producción dentro de la agenda nacional, reconociendo a ésta por su capacidad de generar empleo, ello se manifiesta en una serie de compromisos contraídos con la pequeña empresa<sup>84</sup>. Sin embargo, el proyecto de ley sobre la micro y pequeña empresa, alude en su propuesta a las PYMES, no a las MIPYMES.

Tanto las fortalezas como las debilidades del sector microempresarial, revelan la necesidad de promover políticas y programas de apoyo específicamente orientados al mismo, ya que, en la actualidad, éstos tienen muy baja cobertura, siendo los mayores

<sup>83</sup> Lagos, Escobar, Ricardo, Presidente Electo de la Nación, “Mi Compromiso con los Pequeños Empresarios y Empresarias”, Santiago, 18 de Octubre de 1999.

<sup>84</sup> Creación de una mesa permanente de diálogo, fortalecimiento de la asociatividad gremial, duplicación de recursos de apoyo a la pequeña empresa, creación de un fondo de promoción de exportaciones, promoción del acercamiento del mundo de la universidad y sus centros tecnológicos a la pequeña empresa, el Banco del Estado, será el banco de los pequeños ahorrantes y de las pequeñas empresas, generación de mecanismos de financiamiento para la pequeña empresa, proyecto de ley que impide abusos de grandes empresas contra las pequeñas subcontratistas y proveedoras, masificación del acceso de las pequeñas empresas a internet y a las

beneficios referidos a las PYMES, a pesar del reconocimiento del sector microempresarial, como generador de empleo.

Al decir, del propio Presidente<sup>85</sup>, la institucionalidad económica chilena, sus leyes y normas siempre fueron discriminatorias contra la pequeña empresa y sus trabajadores, quedándole una gran tarea al Estado por delante, sobre todo en lo que respecta al acceso al crédito, información, capacitación y un marco regulatorio que las proteja de abusos, siendo este factor fundamental en la aspiración de ser un país desarrollado.

#### 4. Respecto a la metodología

Al respecto, cabe hacer una salvedad inicial y básica, la cual se refiere a la disciplina como el conjunto de conocimientos y métodos que han alcanzado cierto nivel de rigurosidad al enfrentar un determinado objeto, ubicando al Trabajo Social como tecnología social, comprendiendo por tal a la articulación entre la ciencia y la técnica, que aplica el método científico, el conocimiento teórico empírico y los recursos de la técnica al objetivo de transformación de la realidad<sup>86</sup>, cuyo objeto de acción se ubica en el ámbito de la realidad social, específicamente los sectores sociales que presentan limitaciones para alcanzar el bienestar.

Cabe señalar la importancia que al respecto cumplieron las diversas etapas del ciclo tecnológico, para el ordenamiento y racionalidad de la acción, en los distintos momentos del proceso. Lo anterior, finalmente se materializó en el presente documento final, el cual se erige como un aporte en el abordaje y estudio de la microempresa comunal.

En cuanto, a la etapa de diagnóstico, cobra especial relevancia, no sólo la función de investigación y detección de necesidades, con el análisis de los factores técnico-productivos, organizacionales y laborales presentes en la microempresa comunal, con una sólida base teórica, sino que además, éste dejó como producto un catastro actualizado de los microempresarios de la comuna, lo que permite su identificación rápida y oportuna para posteriores intervenciones dirigidas al sector.

En cuanto a la fase de programación, ésta permitió un diseño de programa, respetando las características identitarias de la población objetivo, siendo éste factor de especial relevancia en la atingencia del mismo. A la vez, esta fase, generó la base para futuros programas dirigidos al sector microempresarial.

La fase de ejecución, da cuenta del proceso de implementación de cada uno de los proyectos contenidos en el programa diseñado, dejando en el registro de intervención, los principales aspectos de fortaleza y debilidades presentados en cada proyecto, siendo susceptibles de incorporar como sugerencias y aprendizajes, para futuras decisiones.

---

nuevas tecnologías de información y comunicación, reducción de trámites de constitución de empresas, defensa de la producción nacional, combate a la delincuencia.

<sup>85</sup> Idem, Op cit I

<sup>86</sup> Aylwin Nidia y Otras, Revista de trabajo social "El trabajo social como tecnología social" Ed. Universidad Católica, Santiago, Chile pp10

Respecto a la evaluación, se considera que, tanto las tipologías, como el modelo utilizado, permiten la retroalimentación necesaria, en cuanto al proceso desarrollado, durante el presente año, en la implementación del programa en general.

Cabe señalar que, la obtención de dichos productos, se generan gracias al aporte fundamental de las ciencias sociales, en la dotación de herramientas metodológicas y más específicamente de Trabajo Social, que permitieron, organizar el trabajo realizado, en función de las fases metodológicas.

Sin embargo, se reconoce que en ocasiones, la metodología utilizada, se tornó rígida, para la dinámica realidad que se enfrentó, por lo cual hubo una evaluación constante de éstos aspectos, con el fin de superar los obstáculos que se presentaron en el proceso.

## **5. Respecto a la experiencia personal**

Cabe señalar que uno de los principales aprendizajes y factores facilitadores del presente estudio, se refiere al trabajo en equipo, desarrollado por el equipo seminarista, el cual se erige como una competencia importante para el desempeño profesional, por cuanto, manifiesta un despliegue contundente de habilidades sociales y profesionales que el actual campo laboral exige.

Por otra parte, el haber explorado el campo del desarrollo local, abre nuevos desafíos profesionales e implica la consecución y adquisición de nuevas herramientas teóricas y técnicas con respecto al bienestar de la población.

Por lo anterior, el equipo seminarista visualiza la experiencia adquirida, como fundamental en el desempeño profesional, haciéndose necesaria su profundización en la formación de pre-grado, no sólo en lo referente a la microempresa propiamente tal, si no que referente al propio desarrollo socio-productivo, ya que éste, enfocado hacia la pequeña producción y en atención a referentes nacionales, abre todo un campo de posibilidades de intervención, investigación e implementación de estrategias, en las cuales la profesión cuenta con las herramientas básicas para enriquecer y contribuir en este sentido.

En este propósito, se hace imperioso profundizar en la dotación de formación en planificación de estrategias productivas que integren a lo social, factores productivos, técnicos y económicos, como también una profundización en la evaluación de proyectos y programas sociales, a fin de que, esta etapa metodológica logre aportar los referentes adecuados para la elaboración de conocimiento específico de la profesión, transformándose en una verdadera base para la sistematización de la práctica profesional.



# Bibliografía y Fuentes

Universidad  de Valparaíso  
CHILE  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

### LIBROS:

AGACINO, RAFAEL Y OTROS. "La industria Chilena: ajuste, evaluación, innovaciones y perspectivas". Editorial O.I.T., Chile, 1995

ANDER-EGG, EZEQUIEL. "Como elaborar un proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales". Editorial Lumen/Hvmanitas, Argentina, 1996.

ANDER-EGG, EZEQUIEL. "Evaluación de programas de Trabajo Social". Editorial Hvmanitas, Buenos Aires, Argentina, 1990.

AROCENA, JOSÉ. "El desarrollo local: un desafío contemporáneo". Centro Latinoamericano de Economía Humana, 1995.

AYLWIN, NIDIA Y OTRAS. "Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social". Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

BAEZA, MANUEL Y OTRO. "Perfiles de los microempresarios de la provincia de Valparaíso". CECAP, Valparaíso, 1996.

BRIONES, GUILLERMO. "Evaluación de programas sociales. Teoría y metodología de la investigación evaluativa". Editorial PIIE, Chile 1985.

COHEN, ERNESTO Y FRANCO, ROLANDO. "Evaluación de proyectos sociales". Editorial Siglo XXI, España, 1993.

CORTAZAR, RENÉ. "Política laboral en Chile democrático, avances y desafíos en los noventa". Editorial Dolmes, Chile, 1993.

DABAS, ELINA Y OTRA. "Redes: El lenguaje de vínculos". Editorial Paidés, Buenos Aires, Argentina, 1995.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, ROCÍO. "Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud". Editorial Síntesis, 1996.

FOSIS. "¿Cómo hacer un presupuesto?". Santiago, Chile, 1994.

FOSIS. "¿Cómo invertir?". Santiago, Chile, 1994.

FOSIS. "Formalización". Santiago, Chile, 1994.

FOSIS. "Administración". Santiago, Chile, 1994.

FOSIS. "Comercialización, mercados y ventas". Santiago, Chile, 1995.

FOSIS. "Registros básicos de la empresa". Santiago, Chile, 1995.

GARCÍA, GUSTAVO Y RAMÍREZ, JOSÉ. "Diseño y evaluación de proyectos sociales". Editorial Libros Certeza, España, 1996.

GARCÍA, PATRICIO. "Servicio Social y desarrollo local". Editorial Edeval, Valparaíso, Chile, 1995.

GONZÁLEZ, RAÚL. "Microempresa y asociatividad". Taller Permanente, Valparaíso, Chile, 1997.

JIMÉNEZ, PATRICIO. "La empresa familiar". Editorial Conosur, Chile, 1997.

LANZAROTTI, CLAUDIA. "Manual gestión municipal en Chile 2001". Editorial Trasnversal, 2001.

MIDEPLAN. "Balance de seis años de las políticas sociales 1990-1996". Santiago, Chile, 1996.

MIDEPLAN. "Balance de seis años de las políticas sociales 1990-1999". Santiago, Chile, 1999.

MIDEPLAN. "Caracterización de la microempresa". Santiago, Chile, 1998.

O.I.T. "Chile: crecimiento, empleo y el desafío de la justicia social". Editorial O.I.T., Chile, 1998.

O.I.T. "La microempresa: producción y empleo para el desarrollo". Argentina, 1990.

O.I.T. "Política laboral en el Chile democrático, avances y desafíos en los noventa". Editorial Dolmen, Santiago, Chile, 1993.

PASTÉN, FERNANDO. "Metodología de la investigación social". Editorial Edeval, 1995.

PIZARRO, CRISÓSTOMO. "Desarrollo social en los noventa. Los casos de Chile, Costa Rica y México". Editorial Ariel, 1996.

RODRÍGUEZ, ALFREDO. "Proposiciones 23". Ediciones Sur, 1993.

RODRÍGUEZ, FERMÍN. "Manual de desarrollo local". Ediciones Trea, Gijón, 1999.

VILDOSO, ABELARDO. "Microempresas y sectores populares en América Latina". Taller Permanente, Lima, Perú, 1995.

VILDOSO, ABELARDO. "Taller para microempresas y sectores populares en América Latina". Taller Permanente, Lima, Perú, 1996.

#### **DOCUMENTOS:**

ALBURQUERQUE, FRANCISCO. "Fomento productivo municipal y gestión del desarrollo económico local". ILPES, Viña del Mar, Chile, 2000.

ALBURQUERQUE, FRANCISCO. "Metodología para el desarrollo económico local". Seminario taller internacional de desarrollo económico Local, Viña del Mar, Chile, 2000.

BID. "Estrategias para el desarrollo de la microempresa". Washington DC, 1997.

CIDE. "Dimensión educativa en proyectos sociales". Cuadernillos de trabajo, módulos 1 y 2.

FOSIS-SERCOTEC. "Diagnóstico productivo de las comunas de la Quinta región para la orientación de la inversión FOSIS-SERCOTEC, en el ámbito productivo". Chile, 2000.

GOBIERNO REGIONAL QUINTA REGIÓN, VALPARAÍSO. "Carpeta provincial". Chile, 2000.

RÍO, RENÉ. "El aporte del bienestar del desarrollo estratégico de los recursos humanos", apunte de cátedra "Administración de Servicios de Bienestar", 2000.

VELASCO, BLANCA Y OTRA. "Articulación en el desarrollo local". Friedrich Ebert Stiftung-SERCAL, 1995.

**REVISTAS:**

Revista de Trabajo Social N°66. Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile, año 1995.

**SEMINARIOS DE TÍTULO:**

ALARCÓN, DÉBORA Y OTRAS. "Articulación socio-productiva: Una estrategia de desarrollo local que contribuye al mejoramiento de las oportunidades laborales de los jóvenes de la comuna de Puchuncaví". Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso, 1998.

ALBORNOZ, NARDY Y OTRAS. "Pobreza rural: Implementación de un programa de desarrollo socio-agrícola en localidades rurales de la comuna de Puchuncaví". Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso, 1997.

ALLARD, RAÚL Y OTRO. "Cumbre mundial sobre desarrollo social, Copenhague 1995". Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Internacional, Santiago, 1997.

ARANDA, PAMELA Y OTRA. "Microempresa y fomento productivo: Un aporte al desarrollo económico local, desde una perspectiva de Servicio Social". Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso, 1999.

ARÉVALO, ASTRID Y OTRAS. "Servicio Social: Un estudio en el área socio-productiva y propuesta de desarrollo del sector pesquero artesanal de la comuna de Puchuncaví, Quinta región". Universidad de Valparaíso, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela de Servicio Social, Valparaíso, 1999.

**LEYES:**

LEY ORGÁNICA Y CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES N°18.892. Ediciones Publibey, Santiago, Chile, 2000.

**ENTREVISTAS:**

Aravena, Eduardo, Presidente Comité de Agricultores Los Maquis de la comuna de Puchuncaví.

Arriagada, Jaime, Asistente Social, Director Dirección de Desarrollo Comunitario.

Céspedes, Alejandro, Asistente Social, Municipalidad de Puchuncaví.

Castañeda, Patricia, Asistente Social, Docente Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

Matta, Arturo, Presidente Comité de Paltos de la comuna de Puchuncaví.

Muñoz, Juan, Presidente de Cámara de Comercio y Turismo de la comuna de Puchuncaví.

Salinas, Dagoberto, Asistente social, Docente Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

Santander, Enrique, Docente Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

**DIRECCIONES INTERNET:**

[www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl)

[www.fosis.cl](http://www.fosis.cl)

[www.mype.cl](http://www.mype.cl)

[www.pyme.cl](http://www.pyme.cl)

[www.crecerunidos.cl](http://www.crecerunidos.cl)

[www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl)

[www.cientfor.org.uy](http://www.cientfor.org.uy)



Anexos  
**Anexos**



**Xa.- Cualificación del recurso humano:**

11.- ¿ Ha recibido algún tipo de capacitación?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

**Tipo de calificación**

12.- ¿Qué tipo de capacitación ha recibido?

- a) Para mejorar sus productos o servicios
- b) Para mejorar la administración
- c) Otra      ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- d) No sabe
- e) No contesta

13.- ¿ Aplica en su actividad microempresarial el conocimiento adquirido?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

**Xb1.- Asociatividad:**

14.- ¿ Pertenece usted, a alguna organización relacionada con su actividad?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

**Organización**

15.- ¿ Esta organización cuenta con personalidad jurídica?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

16.- ¿Existe alguna condición para el ingreso a la organización?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

17.- La razón por la cuál se reúnen es:

- a) Por reglamente
- b) Por alguna necesidad del momento
- c) Otra
- d) No sabe
- e) No contesta

18.- ¿Existe algún reglamento al interior de la organización?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

- Si su respuesta en la pregunta anterior fue Si, pase a la pregunta N° 19. Si su respuesta en la pregunta anterior fue No, pase a la pregunta N° 21 .

19.- ¿ Ha revisado Ud. este reglamento?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

20.- ¿ Acepta usted, este reglamento?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

**Xb2.- Redes sociales:**

21.- Tiene Ud. contacto con organizaciones publicas:

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

22.- Tiene Ud. contacto con organizaciones privadas:

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

23.- Tiene Ud. contacto con otro tipo de organizaciones:

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

**Xb3.- Racionalidad económica:**

24.- ¿Cuál es el principal objetivo de su actividad?

- a) Producción o venta
- b) Sólo consumo
- c) Producción o venta y consumo
- d) No sabe
- e) No contesta

25.- La mayoría de los trabajadores que usted emplea son?

- a) Remunerados
- b) Amigos y/o vecinos no remunerados
- c) Familiares
- d) Trabaja solo
- e) No sabe
- f) No contesta

26.- ¿ Qué hace usted con sus ganancias?

- a) La reinvierte
- b) La ahorra
- c) No existen ganancias o las consume
- d) La reinvierte y la ahorra
- e) No sabe
- f) No contesta

**Xc1.- Financiamiento:**

27.- ¿ Obtiene usted, algún tipo ayuda económica para su actividad?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe
- d) No contesta

- Si su respuesta fue Si, en la pregunta anterior, pase a la siguiente. Si su respuesta fue No en la pregunta anterior, pase a la pregunta N° 28.

**Características del financiamiento**

28 .- ¿ De dónde obtiene usted créditos para su actividad?

- a) De bancos, financieras u otra institución a fin
- b) De amigos, conocidos, parientes
- c) a y b
- d) No sabe
- e) No contesta

29.- ¿ Cómo obtiene usted estos créditos?

- a) Va personalmente al banco, financiera u otra institución a fin
- b) Pide a amigos o a terceros, obtener el crédito para usted
- c) a y b
- d) No sabe
- e) No contesta

30.- Usted, ofrece y vende sus productos, dentro del territorio de:

- a) La localidad
- b) La comuna y/o la región
- c) El país y/o el extranjero
- d) No comercializa
- e) No sabe
- f) No contesta

**Zb2.- Innovación:**

31.- Los elementos con que cuenta para realizar su actividad son:

- a) Suficientes
- b) Estan en mal estado
- c) No sabe utilizarlo
- d) No cuenta con ellos
- e) No sabe
- f) No contesta

32.- ¿Cuál de las siguientes frases, identifica su actuar, frente a los problemas que se presentan en su actividad?

- a) Deja que pasen
- b) Actúa frente a ellos
- c) Actúa antes de que éstos se presenten
- d) No sabe
- e) No contesta

1.- Sexo:

- A. femenino
- B. masculino

2.- Edad:

- A. 15 a 24 años
- B. 25 a 44 años
- C. 45 a 54 años
- D. 55 a 64 años
- E. 65 y más

3.- Nivel de escolaridad:

- A. Analfabeto
- B. Enseñanza básica incompleta
- C. Enseñanza básica completa
- D. Enseñanza media incompleta
- E. Enseñanza media completa
- F. Enseñanza superior incompleta
- G. Enseñanza superior completa

4.- Previsión social:

- A. Cotiza INP
- B. Cotiza AFP
- C. Jubilado, pensionado o montepiado
- D. Recibe PASIS
- E. No tiene
- F. No sabe

5.- Salud:

- A. Fonasa ( B,C,D)
- B. Isapre
- C. tención gratuita (A)
- D. No tiene
- E. No sabe

6.- Vivienda:

- A. Tipo
  - A.1. Casa
  - A.2. Departamento
  - A.3. Mediagua
  - A.4. Ruca o choza

B. Calidad del ocupante

- B.1. Propietario
- B.2. Arrendatario
- B.3. Allegado
- B.4. Usufructuario

7.- Servicios básicos:

- A. Luz
- B. Agua potable
- C. Alcantarillado
- D. No sabe

8- Ingreso per capita:

- A. Bajo la línea de la pobreza ( \$ 38.000 o menos por integrante del grupo familiar)
- B. Sobre la línea de la pobreza
- C. No sabe

| Nº Integrantes | Total Ingresos (\$) |
|----------------|---------------------|
| 1 integrante   | 38.000              |
| 2 integrantes  | 76.000              |
| 3 integrantes  | 114.000             |
| 4 integrantes  | 152.000             |
| 5 integrantes  | 190.000             |
| 6 integrantes  | 228.000             |
| 7 integrantes  | 266.000             |
| 8 integrantes  | 304.000             |
| 9 integrantes  | 342.000             |
| 10 integrantes | 380.000             |

**ANEXO N°3: PAUTA SEMI-ESTRUCTURADA DIRIGIDA A DIRIGENTES MICROEMPRESARIALES**

1. Nombre de la organización
2. Objetivo que persigue
3. ¿Por qué decidieron agruparse?
4. ¿Cómo es la participación de los socios?
5. ¿Por qué cree que hay una baja adscripción a una organización?
6. ¿Tienen contacto con una organización de apoyo?
7. ¿Cuál es el contacto con el Municipio?

**ANEXO N°4: PAUTA SEMI-ESTRUCTURADA, DIRIGIDA A DIDECO, JAIME ARRIAGADA.**

1. ¿Cómo surge el interés de parte del Municipio por potenciar a la microempresa de la comuna?
2. ¿Cuáles son los principales obstáculos en el desarrollo de la microempresa?
3. ¿Cuál es la proyección del presente estudio?
4. ¿Qué contacto mantiene el municipio con los microempresarios?
5. ¿Cuáles son las características de éste contacto?
6. ¿Con qué instituciones es posible coordinarse para fomentar el desarrollo socio-productivo?

ANEXO N°5: EJEMPLO MATERIAL DE DIFUSIÓN PARA LA FERIA INSTITUCIONAL

# 1ª FERIA INSTITUCIONAL DE LA MICROEMPRESA

Desde las  
14:00 a  
19:00 hrs.

Jueves 6 de  
Septiembre  
del 2001.

En la  
Casa de la  
Cultura

La Municipalidad de  
Puchuncaví invita a  
todos los pescadores,  
agricultores,  
comerciantes o, a  
usted que es un  
emprendedor(a).

En esta feria podrá  
conocer todos los  
beneficios que pueden  
contribuir en el  
desarrollo de su  
actividad.

ANEXO N°6: MÓDULO ASOCIATIVIDAD

# Asociatividad en la microempresa

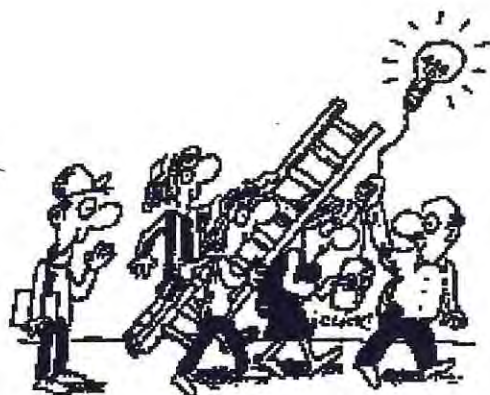


*La asociatividad es la pertenencia permanente de un grupo de personas a una organización que, para alcanzar un fin o un interés compartido, se mantienen unidas mediante un conjunto de normas que regulan su funcionamiento.*

## ¿Para qué sirve?

- ◆ Para generar poder de negociación tanto con nuestros proveedores, como con nuestros clientes
- ◆ Para abaratar los costos de producción y poder vender nuestros productos o servicios más baratos
- ◆ Para ampliar nuestro mercado en donde ofrecer y vender nuestros productos o servicios

- ◆ Para mejorar la calidad de lo que ofrecemos y adquirir mayor capacidad de competencia con otros distribuidores
- ◆ Para poder hacer fuerzas y lograr superar los problemas que como microempresarios nos afectan.



### Y si es tan bueno, ¿por qué no estamos asociados?

Existen diversas razones, que explican el desaprovechamiento de esta instancia, le invitamos a identificar cuál de estas razones lo identifican, y si no, anote por qué no está asociado, y si lo está también cuéntenos por qué

- ◆ Por que no sé si hay alguna organización que agrupe a gente que haga lo que yo hago \_\_\_\_\_
- ◆ Porque existe desconfianza en trabajar con otras personas \_\_\_\_\_
- ◆ Porque la verdad es que es una perdida de tiempo \_\_\_\_\_
- ◆ Porque yo puedo solo \_\_\_\_\_
- ◆ Porque es el estado quién debe hacerse cargo de nuestros problemas \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

## ¿CÓMO PODEMOS HACERLO?

Existen algunos consejos que nos pueden ayudar a organizarnos mejor para enfrentar nuestras inquietudes y problemas en conjunto, como por ejemplo:

- ◆ Informarnos acerca de las organizaciones ya existentes en nuestra comuna
- ◆ Plantearnos como organización objetivos claros, frente a nuestras inquietudes, y que sean conocidos por todos los socios para así trabajar para lograrlos
- ◆ Tener claridad en lo beneficioso que es para nuestros negocios, el que tengamos una organización que nos acoja
- ◆ Ver los problemas como dificultades que podemos superar como grupo y no diluirnos en conversaciones que no llevan a nada
- ◆ Compartir ideas concretas y claras, así como nuestras experiencias para poder crecer en conjunto
- ◆ Reconocer las opiniones de los demás como aportes para enfrentar nuestras dificultades
- ◆ Tener buenos líderes



### ¿Existen en la comuna asociaciones de microempresarios?

En la comuna existe la Cámara de Comercio y Turismo, los Sindicatos de Pescadores, y los Comités de Agricultura, que acogen a todos aquellos que realicen estos tipos de actividades.

**ANEXO N°7: TEST ANTES-DESPUÉS JORNADA ASOCIATIVIDAD**

**¿CUÁL ES SU OPINIÓN AL RESPECTO?**

Por qué cree usted que los microempresarios, en su mayoría no se asocian:

---

---

---

---

Qué propondría para superar estas dificultades:

---

---

---

---

Qué objetivos usted, propondría para pertenecer a alguna asociación:

---

---

---

---



**ANEXO N°8: MÓDULOS DE CAPACITACIÓN “SEMINARIO DE GESTIÓN MICROEMPRESARIAL PARA LA MICROEMPRESA”**

**MÓDULO 1: FORMALIZACIÓN**

**¿Qué es la formalización?**

La formalización es un proceso, son una serie de pasos, trámites y gestiones que debe realizar un empresario para adquirir existencia legal.

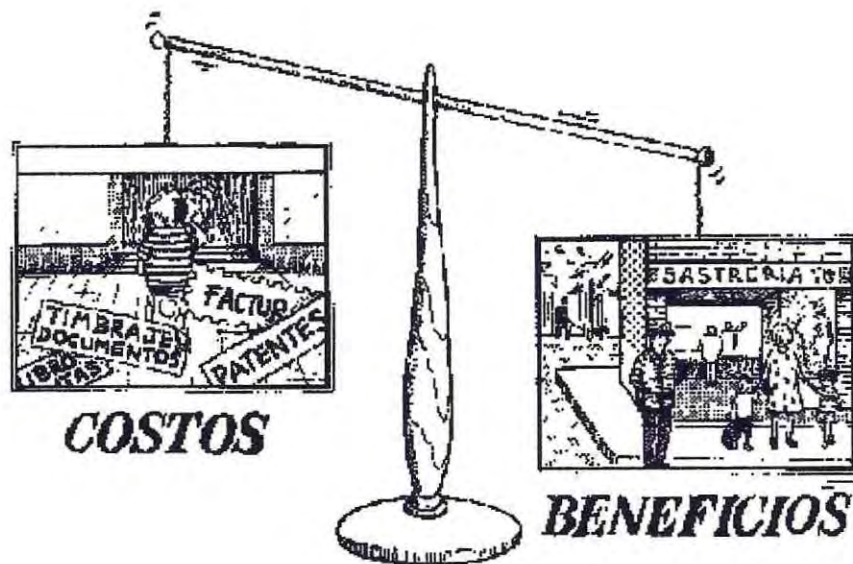
La formalización no debe ser entendida como una obligación, sino como un instrumento que permite a la microempresa pasar a una etapa superior de su desarrollo. En este sentido se puede afirmar que la formalización es una opción del empresario y es él quien deberá decidir si le es realmente conveniente.

Existen muchas microempresas que no están formalizados por la sencilla razón de que no cuentan con la información necesaria para hacerlo, o también se da el caso de que tienen una visión equivocada de las consecuencias de la formalización y generalmente, se cree que solamente significa molestias, gastos y problemas, pero ningún beneficio.



UNIDAD 1:

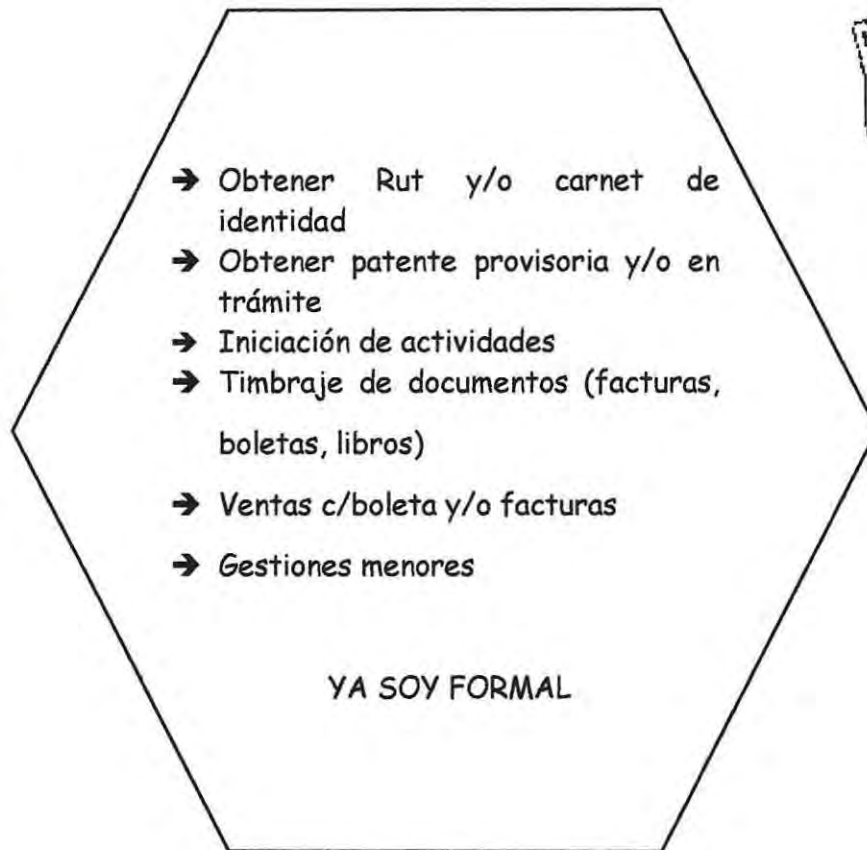
BENEFICIOS Y COSTOS DE LA FORMALIZACIÓN



|  |   |
|--|---|
| <p>➔ En realidad el único costo de la formalización tiene que ver con el tiempo que el empresario ocupará en obtener la legalidad, y también con los gastos que deberá realizar. Sin embargo, no cabe duda que en el corto plazo estos dos costos se verán compensados por los beneficios.</p> | <p>➔ Se puede producir, transportar y vender sin riesgos de multas. Se puede "Trabajar Tranquilo".</p> <p>➔ Permite recuperar el IVA</p> <p>➔ Da acceso al sistema previsional (AFP-Fonasa).</p> <p>➔ Elimina riesgos e irregularidades que sufren los no formalizados, frente a clientes y proveedores.</p> <p>➔ Abre posibilidades para realizar negocios mayores.</p> <p>➔ Abre posibilidades en cuanto la obtención de créditos.</p> <p>➔ Da una imagen de responsabilidad, seriedad en el trabajo y garantía frente a los ojos del cliente.</p> <p>➔ Permite llevar las cuentas claras, tanto las ganancias como los gastos, lo que permite evaluar la marcha de la empresa.</p> |
|--|---|

UNIDAD 2:

PASOS A SEGUIR PARA FORMALIZAR UNA MICROEMPRESA



## MÓDULO N°2: ADMINISTRACIÓN

### UNIDAD N° 1:

### ALGUNAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA EMPRESA Y SU FORMA DE ADMINISTRACIÓN.

#### RESUMEN DE LO QUE TRATAREMOS EN ESTA UNIDAD:

- ⇒ **Características básicas** de la empresa y la forma de administrarla mejor.
- ⇒ Determinar la mejor forma de realizar la **planificación** de la empresa para una buena administración
- ⇒ Establecer las bases principales de la **organización** de la empresa
- ⇒ Identificar los factores que determinan una efectiva y adecuada **dirección** de la empresa
- ⇒ Establecer las formas más convenientes de **control** en la empresa

## ¿ QUÉ ES UNA EMPRESA?



La empresa es una organización comercial formada por personas, que produce **BIENES** o **SERVICIOS** necesarios para la comunidad y de la cual se benefician los que participan en ella.

### ⇒ ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:

Al interior de una empresa se realizan varias actividades, las que deben organizarse para lograr el mejor resultado posible.

Para comprenderlas, se pueden ordenar en **ÁREAS** o funciones. Sin embargo, en una microempresa estas áreas pueden ser ejecutadas por una misma persona o por un número reducido de personas, pese a lo cual es importante diferenciar las áreas para que conozcamos como microempresarios las distintas tareas que cumplimos permanentemente, ellas son:



## 1.- Comercialización:

Es el área que tiene por fin dar salida al producto o servicio, llevarlo al lugar de venta y venderlo.

Para ello es necesario:

- ◆ Detectar la necesidad que del producto o servicio tiene el

mercado



- ◆ Diseñarlo



- ◆ Fijar su precio y



- ◆ Establecer los medios a través de los cuales se hará su promoción y publicidad.



## 2.- Producción:

Es la actividad mediante la cual se crean bienes o servicios.

Para ello es necesario:

- ◆ Definir el producto, el proceso de producción y los métodos de trabajo,
- ◆ Abastecer, almacenar e inventariar materiales y productos de la empresa,
- ◆ Calcular costos para cada producto,
- ◆ Controlar la calidad de los productos



### **3.- Finanzas:**

Se preocupa de la administración de los recursos económicos que posee la microempresa, además de ubicar las fuentes de obtención de los fondos requeridos para lograr los objetivos que se quieren alcanzar.

Estos fondos pueden servir para: adquisición de materias primas, cubrir gastos de remuneración, compra de equipos y maquinarias, etc.

Su principal objetivo es, mantener la cantidad de fondos y recursos adecuados para todos los gastos e inversiones necesarias durante un determinado periodo de tiempo.



### **4.- Personal:**

El personal en una empresa es un factor decisivo, ya que, los objetivos de ésta sólo se pueden lograr con los recursos humanos.

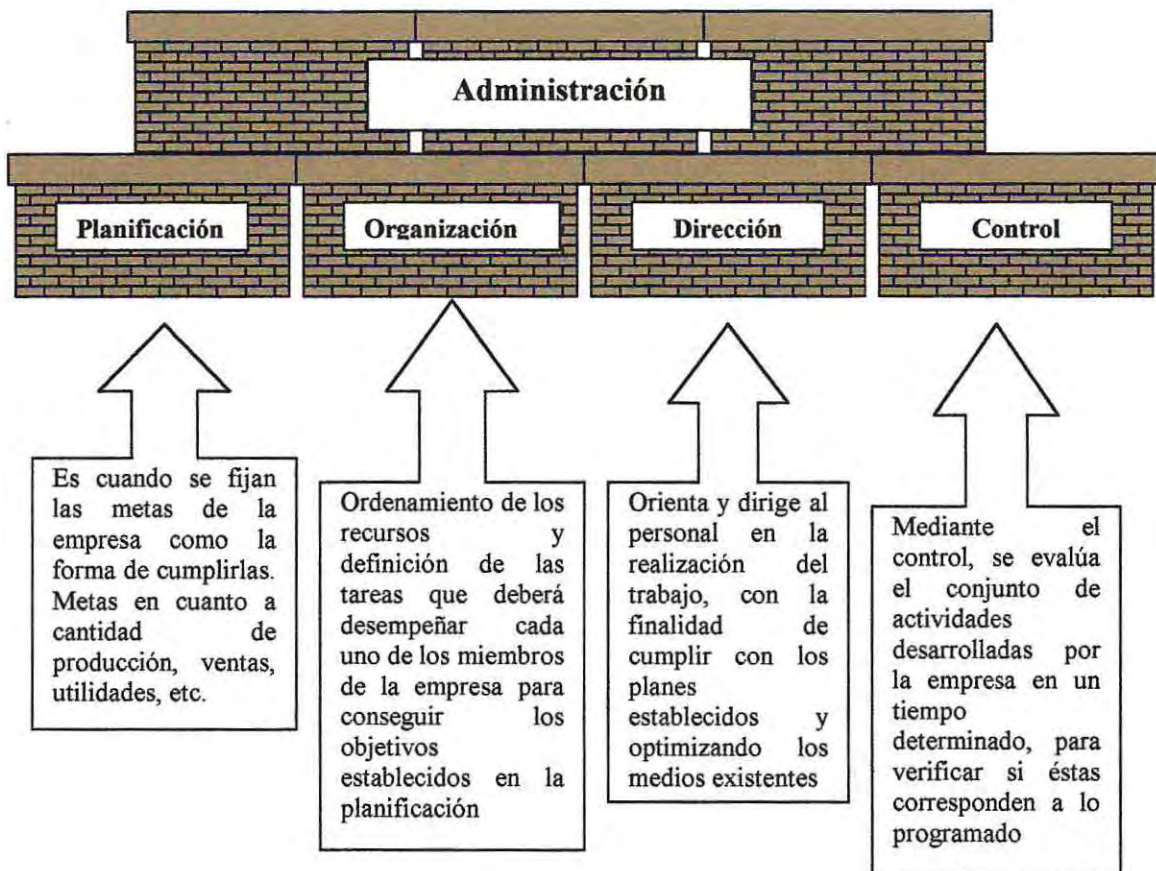
La tarea de esta área es, obtener, desarrollar y hacer uso del modo más eficiente de los recursos humanos de la empresa, consiguiendo el personal adecuado, preocupándose de sus remuneraciones, capacitación y bienestar.

En la microempresa, es común que se entrecrucen relaciones de trabajo y familiares, o de amistad. Es por ello conveniente, que este cruce se traduzca en un beneficio constante, por medio de la colaboración, solidaridad y el desarrollo de responsabilidades.



## LA ADMINISTRACIÓN COMO PROCESO

La administración es un proceso continuo y contiene las siguientes etapas:



## FASES DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN

- 1.- Establecer Las metas que son posibles de lograr
- 2.- Diseñar acciones y actividades necesarias para cumplir con las metas
- 3.- Determinar cuáles son los instrumentos necesarios para desarrollar las acciones previamente diseñadas
- 4.- Determinar en el tiempo las diversas actividades programadas
- 5.- Distribuir responsabilidades específicas para cada una de las actividades que se vayan a desarrollar.

La planificación es útil para elaborar un plan de desarrollo para su microempresa, para ello, es necesario aplicarla a las distintas áreas de su negocio, como a continuación se muestra:

### 1.- Comercialización:

- ◆ Qué producto o servicio se va a vender
- ◆ Cuánto va a vender
- ◆ Dónde y a quienes
- ◆Cuál será el precio del producto o servicio

### 2.- Producción:

- ◆ Cuánto se va a producir
- ◆ Qué necesita para elaborar el producto o servicio
- ◆ Qué necesidades de mano de obra tendrá
- ◆ Qué maquinarias y equipos necesitará
- ◆ Cuánto va a producir

### 3.- Finanzas:

- ◆ Qué recursos propios o externos necesita para llevar a cabo el plan
- ◆ En cuánto se puede endeudar sin arriesgar su negocio
- ◆ Cuándo va a necesitar los recursos
- ◆ Qué va a hacer con el dinero que gane

### 4.- Personal:

- ◆ Qué necesidades de recursos humanos tiene
- ◆ Necesitan capacitación
- ◆ Qué hará para motivar al personal
- ◆ Evaluación del personal



## CRITERIOS BÁSICOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA

1. Definición clara y precisa de los objetivos que se quieren alcanzar, llevando un cuaderno escrito para anotar las cosas importantes y actividades que se van a realizar
2. Determinar las funciones a realizar para lograr los objetivos
3. Determinación de las tareas, considerando los recursos con los que se contará para poder implementarlos
4. división y asignación de responsabilidades y autoridad a los miembros de la microempresa
5. Establecer claramente las funciones y métodos de trabajo de cada área de la microempresa.
6. Si trabaja solo conveniente que ordene rigurosamente su tiempo de trabajo

## CRITERIOS A CONSIDERAR PARA DIRIGIR UNA MICROEMPRESA

1. Los integrantes o trabajadores deben conocer los objetivos de la microempresa y la función que cada uno debe desempeñar
2. El microempresario debe hacer uso adecuado de su autoridad, haciendo cumplir los principios de manera precisa, pero también flexible
3. Quien dirige la microempresa, debe favorecer la buena comunicación, entre los integrantes de ésta, creando los canales necesarios para que esto ocurra
4. Impulsar el desarrollo de los miembros de la microempresa, comprometiéndolos en el progreso de ésta
5. Incentivar la participación y delegar responsabilidades en la puesta en práctica de las funciones y tareas



## CÓMO APLICAR EL CONTROL EN LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN

- ♦ **En la comercialización:** implica un análisis del volumen de ventas, incluyendo los pedidos que se recibieron, los que se entregaron y los que están pendientes; el cumplimiento el programa y las proyecciones que se han establecido; los costos de distribución, promoción y publicidad. Lo que se puede realizar, por ejemplo mediante la revisión de las facturas y/o boletas recibidas y dadas.
- ♦ **En el área de personal:** considera aspectos tales como costos fijos y variables en el pago del personal, índice de ausentismo, atrasos, horas extraordinarias de trabajo, sugerencias, etc.
- ♦ **En la producción:** abarca el volumen de la producción, la calidad, el cumplimiento de los plazos, el stock de materiales y productos terminados, los costos, etc
- ♦ **En las finanzas:** se refiere al uso de los recursos, posibles cambios en los gastos principales, administración de las cuentas, etc. Se puede realizar en un cuaderno de ingresos y egresos




## MÓDULO 3: ¿CÓMO INVERTIR?

### ¿QUÉ ES UNA INVERSIÓN?



Es la acción de desembolsar dinero para adquirir bienes o Valores que representen a futuro una ganancia o beneficio.

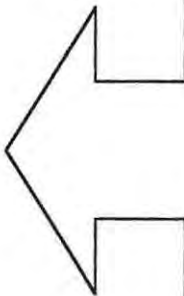
Es la idea anterior a la realización de una necesidad. En la vida, existen muchos proyectos, pero lo que para este caso interesan son los que tiene que ver con la vida de la empresa: proyectos productivos, de inversión.



### ¿QUÉ ES UN PROYECTO?

¿QUÉ ES  
RENTABILIDAD?

LA



Las actividades que producen ganancias netas, sean éstas dinero u otros beneficios son actividades rentables. Para una empresa la rentabilidad es una medida de la cantidad de dinero que puede ganar relacionada con una inversión inicial o una actividad desarrollada.

## UNIDAD 1:

### ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA PARA REALIZAR UN PROYECTO DE INVERSIÓN?

Por lo menos existen siete factores a considerar como básicos:

1. **La decisión del microempresario:** este es un factor decisivo, puesto que aunque en una microempresa existan muchas posibilidades de realizar grandes proyectos de inversión, si el dueño de la microempresa no lo desea, éstos no se llevarán a cabo.
2. **Lo inmediato:** antes de pensar en proyectos que sólo se pueden hacer a mediano y largo plazo, se debe partir por la realización de un *diagnóstico* de la situación de la microempresa y con ello determinar prioridades respecto de cuales son las necesidades para mejorarla, considerando los que resuelvan los problemas inmediatos y permitan que la empresa siga su marcha normal. Los proyectos de mediano y largo plazo son útiles cuando las necesidades inmediatas que tiene la empresa están resueltas.
3. **El estudio de proyectos iniciales:** al hacer un proyecto, pueden surgir nuevas ideas que obliguen a cambiar el proyecto inicial o a definir otros nuevos. Es importante que el microempresario tenga criterios de prioridad en cuanto a lo que será más conveniente al momento de invertir, sin pensar en tenerlo todo a la vez, sino que de acuerdo a su propio ritmo de crecimiento y de acuerdo a las posibilidades que se vaya generando.

4. **Costo y financiamiento:** si un proyecto tiene un valor tan alto que no se puede realizar con recursos propios y no existe quien lo financie, es necesario cambiarlo por uno menos ambicioso. También se debe estudiar el porcentaje de interés que se debe pagar cuando el proyecto se hace con recursos externos prestados y al mismo tiempo medir las reales condiciones de pago.



5. **El riesgo:** en ciertas ocasiones, el riesgo de que el proyecto fracase puede ser muy alto. En ese caso será mejor elegir una alternativa de proyecto una vez determinados todos los factores de riesgo, aunque sea menos rentable. Si el proyecto va a ser financiado con un préstamo, hay que estudiar cuidadosamente si se va a contar con el dinero para cancelar las cuotas del mismo.

6. **El mercado:** si el proyecto de inversión está relacionado con un aumento de la producción, es necesario conocer si existe mercado para esa mayor cantidad de nuestro producto. Por eso siempre se debe hacer un estudio del mercado que puede tener un producto o servicio; no hacerlo puede hacer fracasar la empresa. El empresario debe mirar no sólo los aspectos internos de la empresa, sino también saber si habrá compradores. Si no los hay, de nada servirá.

7. **La rentabilidad:** cuando se piensa en un proyecto de inversión, el objetivo es aumentar las utilidades (o ganancias) y beneficios de la empresa. Por esta razón, al decidir sobre el proyecto de inversión que se va a realizar se considerará mejor al que tenga más alta rentabilidad.



## UNIDAD 2:

### ¿CÚALES SON LOS TIPOS DE INVERSIÓN QUE SE PUEDEN REALIZAR EN UNA MICROEMPRESA?



La rentabilidad de un proyecto de inversión debe ser calculada y comparada con la de otros proyectos de inversión para poder tomar la decisión más acertada.

En una microempresa se puede invertir dinero en capital de trabajo, en activos fijos y en una combinación de ambos.

#### 1. las inversiones en capital de trabajo pueden ser:

- ✓ Materia primas: por ejemplo, cuero para la confección de zapatos; madera para hacer muebles; género para hacer ropa, etc.
- ✓ Productos terminados: por ejemplo, compra de productos para vender.
- ✓ Dinero: para financiar la operación de la empresa (caja), para pago de sueldos, arriendo, patente, etc.

**2. las inversiones en activos fijos pueden ser en:**

- ✓ Maquinarias, equipos, muebles, enseres.
- ✓ Construcciones
- ✓ Vehículo.

**3. inversiones combinadas de activos fijos y capital de trabajo:**

Las inversiones combinadas consisten en incluir conjuntamente rubros de activos fijos y de capital de trabajo. Este último es el tipo de proyecto de inversión que se da con más frecuencia.

### UNIDAD 3:

#### ¿CUÁNDO ES RENTABLE UN PROYECTO DE INVERSIÓN?

Anteriormente se definió la rentabilidad como la medida de la cantidad de dinero que se gana con una inversión o una actividad, vale decir, es la utilidad que deja un negocio descontando la totalidad de los gastos que implica. Ahora, se agrega, que es muy importante que el microempresario tenga claro que, generalmente la rentabilidad está asociada a tres conceptos fundamentales que son: **riesgo, liquidez y financiamiento**.

- 1. RENTABILIDAD Y RIESGO:** generalmente, los proyectos de inversión que tienen un alto nivel de riesgo son los que presentan una mayor rentabilidad. Un microempresario puede decidirse por un proyecto de inversión que tenga un alto nivel de riesgo sólo si existe también una alta rentabilidad, que se compense en términos económicos el riesgo que se asume.
- 2. RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ:** Los proyectos de inversión con una alta rentabilidad, usualmente, tienen un nivel de liquidez muy bajo.
- 3. RENTABILIDAD Y FINANCIAMIENTO:** para financiar un proyecto de inversión, el microempresario tiene tres posibilidades: financiarlo con recursos prestados (por banco, amigos, familiares, etc), financiarlo con recursos propios y financiarlos en forma mixta, parte de recursos prestados y parte con recursos propios.



## UNIDAD 4:

### ¿CÓMO FINANCIAR UN PROYECTO DE INVERSIÓN?



**1. FINANCIAMIENTO INTERNO (RECURSOS PROPIOS):** el financiamiento interno consiste en buscar los recursos dentro de la microempresa. La forma más común de financiamiento interno consiste en la reinversión de las utilidades generadas por la microempresa. Pero también es común hacer uso de

ahorros colectivos.

Un buen manejo y coordinación de las entradas y salidas de dinero puede contribuir al financiamiento interno del proyecto.

Al financiar con recursos propios se logra la **capitalización**, la que consiste en reinvertir las utilidades en la misma empresa.

**2. FINANCIAMIENTO EXTERNO:** es muy común que se necesite de recursos externos para poder crecer. La falta de recursos financieros es uno de los obstáculos en el desarrollo de las microempresas.

Algunas formas de financiamiento externo son:

- Solicitar sobregiros en el banco en que se tienen cuenta corriente. Esta posibilidad existe sólo para los microempresarios que tiene cuenta bancaria.
- Solicitar créditos a los proveedores de materias primas
- Solicitar dinero prestado a bancos y financieras. El microempresario debe buscar en éstos las condiciones más favorables de créditos en cuanto a monto, plazo de cancelación e intereses.

- Se puede alquilar las máquinas y equipos que necesite la microempresa, teniendo finalmente la opción de compra. Este sistema se conoce con el nombre de leasing y en algunos casos puede resultar una opción muy conveniente para financiar proyectos de inversión.

**3. FINANCIAMIENTO MIXTO:** este es el caso más común de financiamiento de un proyecto de inversión y consiste simplemente en la combinación de las dos formas de financiamiento vistas anteriormente: Los recursos propios y los que provienen de una fuente externa.

#### PAUTA PARA CONSEGUIR FINANCIAMIENTO EXTERNO

1. Tener bien definido y claramente escrito el proyecto de inversión de la microempresa.
2. Presentar el proyecto y llenar la solicitud de financiamiento de la institución que va a otorgar el crédito
3. Cumplir con los requisitos que exija la institución que financiará el proyecto y, a la vez estar bien formado respecto de los beneficios reales que ofrece.
4. Firma de los documentos que exija la institución financiera
5. Invertir el préstamo de acuerdo al proyecto presentado

## MÓDULO 4: ¿CÓMO HACER UN PRESUPUESTO?

### UNIDAD 1:

#### EL PRESUPUESTO EN LA EMPRESA



Al comenzar una actividad que significará invertir, el microempresario debe hacer un cálculo anticipado de los recursos que usará para llevar a cabo esa obra.

Al realizar este cálculo se toman en cuenta diversos elementos: experiencia de los meses anteriores, conocimiento acerca de los precios de los materiales, precio de la mano de obra, costos de equipamiento, gastos en general, etc.

### ALGUNOS TIPOS DE PRESUPUESTOS

⊕ Presupuestos de ventas

Este presupuesto se refiere a las ventas posibles de la empresa, durante un periodo de tiempo determinado. Estos presupuestos se expresan en cantidades y valores, siendo recomendable hacerlos con una frecuencia no mayor de tres meses.

Esquema para realizar un presupuesto de ventas

1. Determinar el periodo para el cual se presupuestarán las ventas.
2. Hacer una lista de los productos cuyas ventas se presupuestarán.
3. Poner valor a los productos presupuestados y llevarlos a un cuadro como el que se presenta a continuación:

|                             |       |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| Empresa: _____              |       |       |       |
| <b>Pronóstico de ventas</b> |       |       |       |
| Productos                   | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 |
|                             |       |       |       |
| Total                       |       |       |       |

4. Hacer una revisión regular del comportamiento de las ventas hechas realmente, con el fin de hacer las rectificaciones que permitan poder cumplir con lo que previamente se había programado.

5. Hacer una estimación de los gastos que permitirán el cumplimiento del presupuesto de ventas y colocar esta información en un cuadro como el que sigue y que permita la revisión y ajuste permanente:

| Empresa: _____                         |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| <b>Presupuesto de gastos de ventas</b> |       |       |       |
| Período: _____                         |       |       |       |
| Conceptos                              | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 |
|  |       |       |       |
| Total                                  |       |       |       |

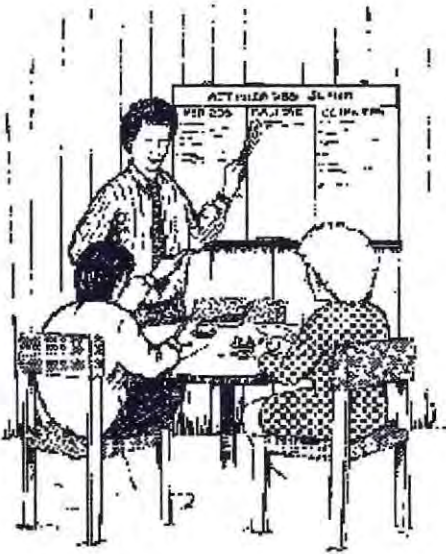
# Presupuestos de costos de fabricación

Este presupuesto considera anticipadamente los gastos en materias primas y mano de obra se utilizarán en el proceso de fabricación de cada producto.

El presupuesto de fabricación está relacionado estrechamente con las compras que la microempresa debe hacer para producir.

El listado de los diversos materiales que la empresa utilizará para poder producir permite confeccionar el presupuesto de compras, el cual debe realizarse regularmente para mantener el control sobre el proceso. Esto entrega la información necesaria para mantener al día las cantidades convenientes de material para la fabricación.

# Presupuestos de gastos generales y administrativos



Es la cuantificación ordenada de todos los gastos que se realizan, en relación con los gastos generales y administrativos, proyectados para una determinada cantidad de tiempo.

Los gastos son todos aquellos desembolsos de dinero que necesariamente deben hacerse para que la microempresa genere productos y/o servicios. Estos pueden estar referidos a gastos fijos, que son los que no cambian ante distintos niveles de actividad productiva de la empresa, como también referirse

a gastos variables, que cambian según la cantidad de la producción requerida y según la actividad que se trate.

Los gastos que normalmente se consideran en este tipo de presupuestos son:

- **Gastos generales:** movilización, arriendo, fletes, teléfono, contador, mantención de vehículos, servicios públicos, materiales de oficina, papelería, mantención de maquinarias.
- **Gastos en personal:** sueldos, capacitación, gratificaciones, comisiones, colaciones, etc.
- **Retiros del empresario**

## PAUTA PARA LA REALIZACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS GENERALES Y DE ADMINISTRACIÓN

Para realizar este presupuesto es conveniente hacer una lista de cada uno de los elementos que lo componen, dándoles el respectivo valor para un determinado periodo de tiempo.

Las etapas necesarias son:

1. Establecer el periodo de tiempo que se ha presupuestado
2. Estimar las necesidades relativas a los contenidos del presupuesto
3. Colocar la información en un esquema, como el que se presenta a continuación:

| Concepto     | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 |
|--------------|-------|-------|-------|
| Arriendo     |       |       |       |
| Sueldos      |       |       |       |
| Servicios    |       |       |       |
| Transporte   |       |       |       |
| Papelería    |       |       |       |
| <b>Total</b> |       |       |       |

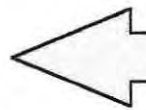
### ⊕ Presupuestos o flujos de caja

El presupuesto de caja es, una estimación de gastos y ventas (entradas y saldas), que puede ser quincenal o mensual, para poder realizar con tranquilidad las operaciones de su negocio durante ese proceso determinado.

Al comienzo es conveniente hacer el flujo de caja semana a semana, registrando a la vez lo que sucedió realmente. Así, podrá ir mejorando esta herramienta útil para el buen desempeño de su negocio.

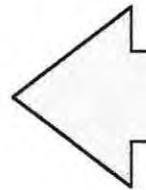
¿QUÉ SE DEBE CONSIDERAR  
EN UN FLUJO DE CAJA?

ENTRADAS



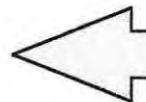
Dinero que se espera ingrese en el periodo: ventas al contado, cobro de clientes, anticipos, etc.

SALIDAS



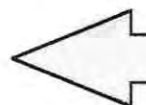
Dinero que se gastará, por ejemplo por compras al contado, pago a proveedores, vencimiento de documentos, pago de sueldos, cancelación de servicios, pago de la cuota de un préstamo, arriendo, impuestos, etc.

SUPERÁVIT



Es lo que queda de las entradas de dinero, descontando los egresos.

DÉFICIT



Es el mayor valor de los egresos sobre los ingresos o entradas de dinero.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE REALIZAR EL PRESUPUESTO DE CAJA?



- Permite conocer el superávit o déficit de caja en el periodo presupuestado.
- Indica cuándo se ha llegado al mínimo de efectivo y, por lo tanto, cuándo comienza la necesidad de acudir a un préstamo.
- Permite conocer cuándo se puede hacer el pago de un préstamo
- Posibilita canalizar el superávit hacia las actividades que otorgan mayor rentabilidad.

## ¿CÓMO ELABORAR UN PRESUPUESTO DE CAJA?

Se debe considerar cuándo se va a comprar y vender, cuánto y cuándo se va a producir, cuándo vencen los documentos y los préstamos, cuánto se va a gastar en sueldos, servicios, etc. Es decir, todo lo que se ha considerado en los anteriores presupuestos.

**PASOS A SEGUIR:**

1. Hacer un listado de las distintas fuentes de ingreso de dinero para el periodo que se ha determinado y su monto total.
2. Hacer un listado de los egresos y montos parciales y totales de ellos.
3. Restar el total de egresos al total de ingresos efectivos. Si el saldo es positivo (superávit), el microempresario debe invertir adecuadamente los excedentes; en caso contrario (déficit), debe estudiar sus posibilidades de financiamiento.
4. Fijar un saldo mínimo de efectivo que permita operar sin problemas, considerando gastos imprevistos.

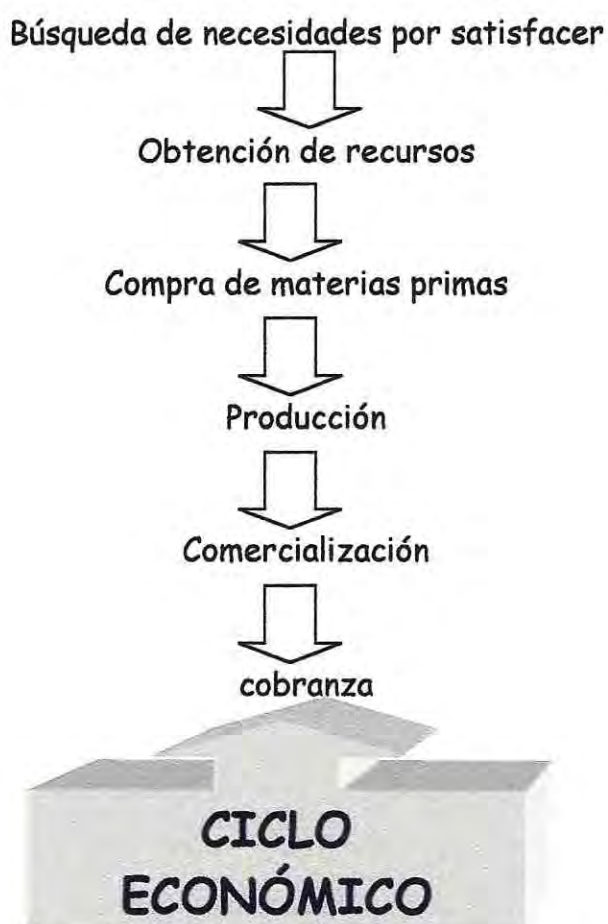
Es necesario señalar que el dinero es un recurso que debe estar activo e invertido productivamente. De igual forma, la falta permanente de dinero, que obligue a recurrir con mucha frecuencia a préstamos y endeudamiento, debe ser un llamado de atención para que el microempresario haga una evaluación de la conveniencia real de su negocio.

## MÓDULO N°5: COMERCIALIZACIÓN, MERCADO Y VENTAS

### UNIDAD N° 1:

### LA COMERCIALIZACIÓN DENTRO DEL CICLO ECONÓMICO DE LA EMPRESA

Todas las organizaciones económicas tienen objetivos y éstos se enmarcan dentro del logro de determinados resultados (obtención de utilidades, mejora de sueldos, etc.). Esto significa que se deben realizar algunas funciones que permitan alcanzar los objetivos, dentro de las cuales se encuentran:



Cuando una de estas funciones no se realiza como debe ser, el ciclo económico se interrumpe y la microempresa no puede seguir desarrollándose.

Por ejemplo: ¿qué pasa si elaboramos un producto o servicio y lo vendemos, pero no lo pagan?

- **Comercialización y ventas:** la comercialización es una de las funciones más importantes, es el cómo llegamos con nuestro producto o servicio a un determinado consumidor.

La **comercialización** es el conjunto de actividades que un empresario realiza para ofrecer sus productos o servicios. La **venta** es el punto final de la comercialización, es cuando se cierra el trato entre quien ofrece y quien compra.

Desde este punto de vista, la función de comercialización está formada por las siguientes partes:

- Tratar de satisfacer al cliente
- Determinar el producto o servicio y sus principales características
- Determinar el precio al cual se venderá
- Determinar la forma en que el producto o servicio será entregado al cliente
- Determinar la comunicación que se usará para dar a conocer los productos

Estas partes componen lo que se llama **ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN**

- **El Mercado y el Consumidor:** el mercado es el espacio a través del cual un conjunto de personas con determinados deseos y necesidades, y que además poseen determinados recursos, se encuentran con los bienes y servicios capaces de satisfacer sus necesidades.
- **Segmentación de Mercado:** el mercado está compuesto por distintos grupos de consumidores que actúan de manera similar o que tienen necesidades parecidas. A cada uno de esos grupos se les llama **SEGMENTOS DE**

MERCADO, y la microempresa deberá buscar aquel segmento que más se adapte a la estrategia definida para el producto y para su precio.

Mientras más claramente esté definido el segmento de mercado al cual se orientan los productos de una determinada microempresa mayores posibilidades de éxito tendrá la estrategia de comercialización.

Preguntas que pueden ayudar a una segmentación más efectiva:

- ✓ Hacia qué segmento del mercado nos orientamos
- ✓ Qué productos o servicios produciremos
- ✓ A qué precio venderemos el producto o servicio
- ✓ Cómo nos comunicaremos con los clientes

Entonces la segmentación permite obtener la información adecuada respecto de las preferencias que tienen los clientes, para así comprender mejor sus necesidades y determinar con mayor precisión los objetivos de la microempresa.

- **Qué voy a vender:** lo más importante en este proceso es la capacidad del microempresario para ubicar a sus clientes o potenciales clientes. Esto significa que las actividades deben orientarse fundamentalmente a conocer y detectar las necesidades del mercado, y por lo tanto de los consumidores y posteriormente, a organizarse para estar en condiciones de ofrecer los servicios o productos que satisfagan las necesidades de esos clientes.

Para conocer las necesidades del mercado lo primero es:

- detectar las necesidades de los clientes potenciales
  - definir el producto o servicio que se va a ofrecer
  - fijarle un precio adecuado
-

- 
- **Venta de los productos o servicios:** una vez que los empresarios definen el producto o servicio que están en condiciones de ofrecer, debe promocionarlo. Al mismo tiempo debe seleccionar los lugares en dónde ofrecerá sus productos.
  
  - **¿ Quién o quiénes son los clientes?:** son aquellas personas que pueden preferir, o llegar a preferir, lo que produce u ofrece una determinada empresa y que están dispuestos a pagar su precio para tenerlo. Quienes actualmente compran los productos de una empresa son **sus clientes**, y quienes podrían llegar a interesarse por los productos de esa empresa son **sus clientes potenciales**.

Identificar el mercado de una microempresa implica poder responder con exactitud algunas de las siguientes preguntas:

- Quiénes actualmente son nuestros clientes
  - Qué necesidades tienen
  - Qué productos prefieren y por qué
  - Por qué prefieren nuestros productos y no los de la competencia
  - Por qué prefieren los productos de la competencia y no los nuestros
  - Cuáles son los productos que compran habitualmente
- 
- **Conocimiento del mercado:** para conocer el mercado al cual usted pretende llegar es necesario que tenga la información adecuada y desarrolle ciertas habilidades como por ejemplo:

Observación, capacidad de relacionarse con los clientes y analizar diferentes alternativas, tener una actitud receptiva hacia los clientes potenciales considerando sus sugerencias y siendo capaz de ponerse en el lugar de ellos.

---

- **Retrato o ficha del cliente:** el microempresario deberá ser capaz de identificar las características de sus clientes, para lo cual es conveniente hacer un retrato de ellos.

El retrato o ficha del cliente debe contener toda la información referida a él y su historia. Esta ficha tiene especial relevancia cuando el microempresario planifica la actividad de ventas.

| <u>Retrato o ficha del cliente</u>            |       |               |
|---|-------|---------------|
| Nombre del cliente:                           |       |               |
| Edad:   |       |               |
| Dirección:                                    |       |               |
| Teléfono:                                     |       |               |
| R.U.T:  |       |               |
| Antigüedad:                                   |       |               |
| Forma de pago frecuente:                      |       |               |
| Fecha de compra                               | Monto | Observaciones |
|   |       |               |
| Frecuencia con que compra nuestros productos: |       |               |
| Qué compra:                                   |       |               |

- **Qué es la competencia:** son todas aquellas empresas que venden productos o servicios que sirven para satisfacer las mismas necesidades que satisfacen nuestros productos o servicios.

Es importante que el empresario conozca quienes son sus competidores y para ello puede responder a las siguientes preguntas:

- qué microempresas ofrecen los mismos productos que yo
- cómo atienden estas microempresas a sus clientes
- cómo son sus productos o servicios y en que se diferencian de mí
- qué precios cobran por los servicios iguales o similares a los míos.

- **Diseño y presentación del producto o servicio:** el diseño de los productos o servicios que ofrezca el microempresario, hará que éste sea más o menos atractivo para el cliente. Por otra parte la calidad de lo que se vende es fundamental para el éxito del negocio.

## UNIDAD N° 2:

### ¿CÓMO VENDER?

➤ **Estrategia de ventas:** son los pasos a seguir para llegar a los clientes.

Para ello se deben responder las siguientes preguntas:

- Qué se va a vender
- A quiénes
- Cómo (forma que se utilizará para lograr que el cliente potencial le compre a usted y no a la competencia)

➤ **Métodos y elementos facilitadores de ventas:** son los pasos para convencer al cliente de la utilidad de la adquisición del producto o servicio.

Existen algunos elementos que facilitan su trabajo, tales como:

- Muestrario de los productos o catálogo de servicios, donde se explique su calidad, cualidades, características y uso.
- Lista de precios

➤ **Pasos necesarios para vender un producto:**

- a) Conocer las características y utilidad del producto
- b) Búsqueda de los clientes potenciales.
- c) Acercamiento a los clientes
- d) Establecer de común acuerdo cuáles son las necesidades del cliente
- e) Buena actitud ante las posibles objeciones del cliente.\*



**\*Consejos:** es importante tener claro que las objeciones no deben entenderse como un ataque al vendedor, sino como obstáculos que los clientes ponen con la finalidad de exigir mayores argumentos de parte del vendedor.

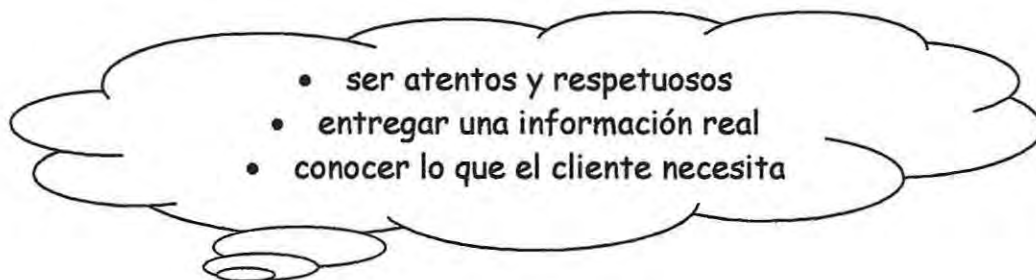
Frente a esto el vendedor debe escuchar al cliente con atención seriedad, sin interrumpirlo. Debe evitar la discusión. **La tarea del vendedor es convencer y persuadir, pero nunca imponer.**

Frente a estas objeciones, el vendedor debe dar una respuesta breve con el fin de restarle importancia. Esto permite generar un clima favorable a la realización de la venta.

- **El cierre de la venta:** cuando el vendedor considera que es el momento oportuno para lograr cerrar la venta, existen algunas técnicas para lograrlo:

| Técnica de la proposición directa  | Técnica de la alternativa  | Técnica de la acción  |
|--|--|---|
| <p>Cuando el vendedor ve en el cliente un claro interés en el producto o servicio, el vendedor propone directamente la venta</p> | <p>El vendedor da al cliente la oportunidad de escoger entre dos alternativas en lugar de una sola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿va a llevar 1 o 2 litros de leche?</li> <li>- ¿le voy a dejar las paltas o usted viene a buscarlas?</li> </ul> | <p>El vendedor actúa como si el cliente ya hubiese tomado la decisión de comprar. Por ejemplo sacar el cuaderno de notas de los pedidos en disposición de escribir, solicita los datos al cliente para cerrar la venta.</p> |

Por sobre todo recuerde que siempre ayudarán a la venta estos consejos:



- **Planificación de ventas:** tiene que ver con la organización de los detalles que conducen a la realización de las ventas ( mantener bien presentado el local, limpio, ordenado, etc.) Además los productos deben exponerse de manera atractiva y original.

Cuando se hace una visita de ventas, se debe ir preparado, con los argumentos de ventas previamente estudiados, conociendo las ventajas del producto o servicio que se ofrece, con ánimo optimista y alegre.

- **Para dar continuidad a las ventas:** para ello es conveniente no perder contacto con el cliente, ya sea por medio de entrega de publicidad, llamados telefónicos, atención permanente a sus necesidades.

### **UNIDAD N°3:**

### **CÓMO DISTRIBUIR Y PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE UNA MICROEMPRESA**

Cuando el microempresario ya tiene una clientela, es necesario mantenerla y cuidarla, con una actitud activa frente a ellos. Lo anterior además de asegurar a los clientes permite convertir en clientes habituales a aquellos que sólo habían comprado por casualidad.

Para vender más, es necesario mejorar permanentemente la distribución de los productos o servicios. Lo que significa que deberá buscar diversos lugares para colocarlos y ofrecerlos

- **Promoción de productos o servicios:** es la utilización de los más diversos medios que el empresario tenga a su alcance, con el fin de dar a conocer sus productos o servicios.

Las metas de la promoción son:

- Informar respecto de la existencia del producto o servicio en el mercado, su nombre, características, virtudes, etc.

- Persuadir o convencer acerca de las ventajas y beneficios de los que se está ofreciendo
- Recordar la existencia del producto o servicio al cliente.

### **¿CÓMO PLANIFICAR Y REALIZAR UNA PROMOCIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS?**

1. Determinando a quiénes va dirigido el producto (familias, mujeres, hombres, niños, turistas etc.)
2. Determinando con claridad el mensaje que se quiere llevar
3. Determinando cómo vamos a hacer llegar el mensaje anterior.
4. Es conveniente utilizar, tanto los mecanismos de publicidad como reforzar el mensaje con visitas al cliente.

**ANEXO N°9: PRÁCTICOS CAPACITACIÓN EN GESTIÓN MICROEMPRESARIAL**

**GUÍA PARA PRACTICAR N°1: MÓDULO FORMALIZACIÓN**

1.- En orden de importancia, señale cuáles fueron las razones que lo llevaron a ser microempresario.

---

---

---

---

2.- Señale las actividades más importantes de su microempresa.

---

---

---

---

3.- Ordene por áreas (finanzas, comercialización, producción y personal) las actividades que señaló.

---

---

---

---

4.- Indique cuáles son las metas más importantes, que actualmente usted se ha propuesto para su microempresa.

---

---

---

---

GUÍA PARA PRACTICAR N°1: MÓDULO ADMINISTRACIÓN

¿Cuál es el organigrama de su negocio actualmente?

En base al organigrama que usted ha realizado, detalle el número de tareas que tiene cada persona y analice si esta situación es o no la más conveniente. Si no lo es, intente una reasignación más equilibrada de las funciones, confeccionando un nuevo organigrama.

---

---

---

---

---

Si usted trabaja solo, haga un esquema con la distribución de su tiempo

---

---

---

---

Describa las inquietudes más importantes que usted tiene con respecto al desempeño de su empresa

---

---

---

---

## GUÍA PARA PRACTICAR N°2: MÓDULO ADMINISTRACIÓN

### HISTORIA:

Don Bernardino Arroyo y doña Guillermina García son propietarios de microempresas; el primero tiene una microempresa que produce mermeladas caseras ("Mermeladas Las Moras") y la segunda una amasandería ("Pasteles El Manjar").

Ambos empresarios son amigos y acostumbran a intercambiar opiniones sobre el desarrollo de sus actividades, sin embargo, tienen criterios distintos para hacer frente a los problemas que se les presentan, como por ejemplo les ocurrió la siguiente situación:

Don Bernardino se da cuenta que uno de sus trabajadores no cuida su aseo personal y la señora Guillermina, por su parte, no ha logrado que una de sus trabajadoras haga uso permanente de su delantal blanco y de su gorro.

Don Bernardino, ante la reiteración de esta situación, decide despedir a su empleado.

La señora Guillermina, tomando una actitud distinta, decide instruir a su personal sobre la necesidad de tomar medidas de higiene en la manipulación de alimentos con el fin de preservar la salud de sus clientes.

A su juicio, cuál de los dos microempresarios ejerce un tipo de dirección más adecuada, o ninguno de ellos lo hace?

---

---

---

---

¿Qué consecuencias pueden tener los distintos tipos de dirección que se presentaron en la historia?

---

---

---

---

---

---

---

¿Cómo ejerce usted la dirección de su microempresa? Haga un breve listado de sus principales criterios.

---

---

---

---

---

---

### GUÍA PARA PRACTICAR N°3: MÓDULO ADMINISTRACIÓN

Para practicar lo aprendido, le sugerimos que diseñe un plan de administración para el trabajo de los próximos seis meses de su empresa, considerando cada una de las etapas que hemos visto, además del plan que tenga para las distintas áreas (comercialización, producción, personal y finanzas).

Para hacerlo, tome en cuenta lo siguiente:

- ◆ Metas propuestas por cada área
- ◆ Actividades que hay que hacer en cada una de ellas para el logro de esas metas
- ◆ Los medios que necesita para realizar las actividades
- ◆ La distribución de responsabilidades del personal
- ◆ El tiempo necesario para el cumplimiento de las actividades



**Comercialización:**

| <i>Qué quiero lograr (metas)</i> | <i>Qué debo hacer para lograrlo (actividades)</i> | <i>Qué necesito (medios o recursos)</i> | <i>Quién estará a cargo de la actividad (distribución de responsabilidades)</i> | <i>Cuánto tiempo se necesita para realizar la actividad</i> |
|----------------------------------|---|---|---|---|
|                                  |   |   |   |   |
|                                  |   |   |   |   |
|                                  |   |   |   |   |
|                                  |   |   |   |   |

**Producción:**

| <i>Metas</i> | <i>Qué debo hacer para lograrlo (actividades)</i> | <i>Qué necesito (medios o recursos)</i> | <i>Quién estará a cargo de la actividad (distribución de responsabilidades)</i> | <i>Cuánto tiempo se necesita para realizar la actividad</i> |
|--------------|---|---|---|---|
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |

**Personal:**

| <i>Metas</i> | <i>Qué debo hacer para lograrlo (actividades)</i> | <i>Qué necesito (medios o recursos)</i> | <i>Quién estará a cargo de la actividad (distribución de responsabilidades)</i> | <i>Cuánto tiempo se necesita para realizar la actividad</i> |
|--------------|---|---|---|---|
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |

**Finanzas:**

| <i>Metas</i> | <i>Qué debo hacer para lograrlo (actividades)</i> | <i>Qué necesito (medios o recursos)</i> | <i>Quién estará a cargo de la actividad (distribución de responsabilidades)</i> | <i>Cuánto tiempo se necesita para realizar la actividad (semanas)</i> |
|--------------|---|---|---|---|
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |
|              |   |   |   |   |

## GUÍA PARA PRACTICAR N°1: MÓDULO ¿CÓMO INVERTIR?

1. Haga una lista de las ideas de proyecto de inversión que usted tenga, sin colocarlas en orden ni preocuparse de cuántas sean.

---

---

---

---

---

---

---

---

2. De las razones que lo animan a realizar esos proyectos.

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Escriba los beneficios que le reportaría a la microempresa cada una de las ideas de proyectos que anotó en el punto 1:

BENEFICIOS: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Escriba ahora las dificultades o desventajas que usted cree tienen cada una de sus ideas de proyectos:

DESVENTAJAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Haga un priorización entre los beneficios y desventajas de cada idea de proyecto de inversión y, en base a ella, establezca un orden para la realización de sus ideas:

1ª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
2ª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
3ª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Qué ideas descartaría?. Quédese sólo con aquellas que más le conviene realizar.

1 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Luego de los ejercicios anteriores, escriba con sus propias palabras los puntos que hay que considerar para realizar y analizar proyectos.

a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_

## PASOS PARA DEFINIR Y SELECCIONAR UN PROYECTO DE INVERSIÓN

1. Haga una evaluación económica de sus distintos proyectos de inversión. Tenga presente lo siguiente:
  - ➔ La naturaleza de las inversiones que proyecta hacer. Defina si éstas son inversiones en capital de trabajo, en activos fijos o una combinación de ambos.
  - ➔ Determine el impacto que tendrían sobre las ventas y los costos de la microempresa cada uno de sus proyectos de inversión.
  
2. Evalúe el riesgo involucrado en la ejecución de cada uno de los proyectos. Considere los siguientes aspectos:
  - ➔ Es posible que la competencia produzca nuevos productos o servicios mejores a los suyos.
  - ➔ Que disminuya el número de clientes de la microempresa
  - ➔ Que los clientes reduzcan sus volúmenes de compra.
  - ➔ Que entren al mercado nuevos competidores.
  - ➔ Que haya dificultades en el abastecimiento de materias primas.
  - ➔ Que surja alguna dificultad en el proceso de producción que pudiera ocasionar atraso en la entrega de algunos pedidos.
  - ➔ Que el precio de venta del producto se reduzca debido a una situación de fuerte competencia.
  - ➔ Que se incremente inesperadamente los costos de las materias primas, los costos laborales u otros que incidan sobre el costo total del producto o servicio.
  - ➔ Que se presenten problemas con el personal.
  - ➔ Que existan demoras en la recuperación de las cuentas por cobrar.
  - ➔ Que haya retrasos en el cumplimiento del plan de ventas diseñado al estudiar el proyecto.

→ Que pueda haber demoras en la tramitación del crédito ante la entidad financiera.

3. Considere en forma conjunta el análisis económico y el análisis de riesgo hecho para cada proyecto y, como conclusión de esta evaluación, tome la decisión sobre que proyecto es el que más le conviene a la microempresa.

El proyecto seleccionado puede ser ejecutado.

## GUÍA PARA PRACTICAR N°1: MÓDULO REGISTROS BÁSICOS DE LA EMPRESA

## 1. INVENTARIO DE MATERIAS PRIMAS:

Empresa: \_\_\_\_\_

| Materia prima          | Unidad de medida | Precio por unidad | Cantidad en existencia | Valor total |
|------------------------|------------------|-------------------|------------------------|-------------|
|                        |                  |                   |                        |             |
|                        |                  |                   |                        |             |
|                        |                  |                   |                        |             |
|                        |                  |                   |                        |             |
|                        |                  |                   |                        |             |
| VALOR TOTAL EXISTENTE: |                  |                   |                        |             |

## 2. INVENTARIO DE PRODUCTOS EN PROCESO: (costo de productos no terminados)

Empresa: \_\_\_\_\_

| Productos en proceso           | N° unidades | Costo aporx. Por unidad | Costo total |
|--------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
|                                |             |                         |             |
|                                |             |                         |             |
|                                |             |                         |             |
|                                |             |                         |             |
|                                |             |                         |             |
| COSTO DE PRODUCTOS EN PROCESO: |             |                         |             |

**3. INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS**

Empresa: \_\_\_\_\_

| Productos terminados                  | Nº unidades | Costo por unidad | Costo total |
|---------------------------------------|-------------|------------------|-------------|
|                                       |             |                  |             |
|                                       |             |                  |             |
|                                       |             |                  |             |
|                                       |             |                  |             |
|                                       |             |                  |             |
| <b>COSTO DE PRODUCTOS TERMINADOS:</b> |             |                  |             |

**4. INVENTARIO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS**

Empresa: \_\_\_\_\_

| Maquinaria                           | Nº unidades | Precio de venta según estado actual (\$) | Costo total |
|--------------------------------------|-------------|--|-------------|
|                                      |             |  |             |
|                                      |             |  |             |
|                                      |             |  |             |
|                                      |             |  |             |
|                                      |             |  |             |
|                                      |             |  |             |
| <b>VALOR TOTAL DE LA MAQUINARIA:</b> |             |  |             |

**5. REGISTRO DE INGRESOS O ENTRADAS DE DINERO**

Empresa: \_\_\_\_\_

| Fecha              | Detalle | Monto | Saldo |
|--------------------|---------|-------|-------|
|                    |         |       |       |
|                    |         |       |       |
|                    |         |       |       |
|                    |         |       |       |
|                    |         |       |       |
| TOTAL DE INGRESOS: |         |       |       |

**6. REGISTRO DE EGRESOS O SALIDAS DE DINERO**

Empresa: \_\_\_\_\_

| Fecha             | Detalle | Monto | Saldo |
|-------------------|---------|-------|-------|
|                   |         |       |       |
|                   |         |       |       |
|                   |         |       |       |
|                   |         |       |       |
|                   |         |       |       |
| TOTAL DE EGRESOS: |         |       |       |

**7. CUENTAS POR PAGAR**

Empresa: \_\_\_\_\_

| Proveedor | Detalle | Fecha compra | Valor | Abono | Saldo | Fecha pago |
|-----------|---------|--------------|-------|-------|-------|------------|
|           |         |              |       |       |       |            |
|           |         |              |       |       |       |            |
|           |         |              |       |       |       |            |
|           |         |              |       |       |       |            |
|           |         |              |       |       |       |            |

**8. CUENTAS POR COBRAR**

Empresa: \_\_\_\_\_

| cliente | Detalle | Fecha venta | Valor | Abono | Saldo | Fecha cobro |
|---------|---------|-------------|-------|-------|-------|-------------|
|         |         |             |       |       |       |             |
|         |         |             |       |       |       |             |
|         |         |             |       |       |       |             |
|         |         |             |       |       |       |             |
|         |         |             |       |       |       |             |

## GUÍA PARA PRACTICAR N°2: MÓDULO REGISTROS BÁSICOS DE LA EMPRESA

1. ¿Qué piensa respecto de la necesidad de llevar o no registros en su empresa?

---

---

---

---

---

---

---

---

2. ¿Lleva registros regularmente en su empresa?

---

---

---

---

---

---

---

---

3. ¿Qué ventajas le ha reportado el llevar registros en su microempresa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





|   |              |                      |
|---|--------------|----------------------|
| <p><b>Retrato o ficha del cliente</b></p> <p>Nombre del cliente:</p> <p>Edad:</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono:</p> <p>R.U.T:</p> <p>Antigüedad:</p> <p>Forma de pago frecuente:</p> |              |                      |
| <b>Fecha de compra</b>  | <b>Monto</b> | <b>Observaciones</b> |
|   |              |                      |
| <p>Frecuencia con que compra nuestros productos:</p> <p>Qué compra:</p>   |              |                      |

**GUÍA PARA PRACTICAR N°2: MÓDULO COMERCIALIZACIÓN, MERCADO Y VENTAS**

1) ¿Por qué es importante estar atento a las necesidades del cliente?

---

---

---

---

2) ¿Utiliza alguna estrategia para cerrar las ventas?

---

---

---

---

3) ¿Cómo puede enfrentar las objeciones de un cliente a l producto o servicio que usted ofrece?

---

---

---

---

4) ¿Cómo haría para que un cliente potencial se transformara en un cliente habitual?

---

---

---

---

5) ¿Qué estrategia ha utilizado para promocionar sus productos o servicios?, identifique algunas nuevas ideas para mejorar la promoción

---

---

---

---

**ANEXO N°10: CERTIFICADO DE SEMINARIO "GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA MICROEMPRESA"**



*Se confiere*

***Distinción de Honor***

*a Don*

**EDUARDO ARAVENA CORTES**

**Por su asistencia y participación en el Primer  
Seminario en Gestión Microempresarial de la  
Comuna de Puchuncaví**



**Camiló E. Pérez Vicencio  
Alcalde**

**Puchuncaví, noviembre de 2001**

ANEXO N°11: PORTADA BOLETÍN MICROEMPRESARIAL N°1: "LA MICRO"



PUCHUNCAVÍ

AÑO I N° 1

NOVIEMBRE 2001

EDITORIAL

Las microempresas surgen como el referente más importante al activar la economía, y sobre todo, lo que se relaciona con la mano de obra.

Sin embargo, aún falta crear conciencia entre los microempresarios de la necesidad de asociarse en las diferentes agrupaciones gremiales que existen en la región y así lograr potenciar la defensa de los intereses. Nada se da gratis, por eso hacemos un llamado a la Asociatividad como única herramienta para hacerse escuchar.

A su vez, también es importante, que debe haber una política de Estado dirigida a las Mipymes que busque consolidar al sector en su aspecto gremial y económico, para que éste pueda dedicar el 100% de su quehacer a sus propias empresas.

Chile, se encuentra en una situación Inmejorable dentro del contexto latinoamericano para convertirse en líder en el desarrollo de economías y poder dar así el anhelado paso que permita salir del subdesarrollo. Para ello es necesario dejar de lado los intereses mezquinos y coyunturales que lo único que producen es un retardo en estas metas tan anheladas.

Finalmente, cada grano de arena que ustedes puedan aportar al trabajo de en pro de las microempresas, será de gran utilidad para fines comunes.