

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

**“LEVANTAMIENTO DE UN PERFIL DE COMPETENCIAS EN
MICROEMPRESARIOS DE FAMILIAS PUENTE DE LA COMUNA DE VIÑA
DEL MAR, BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE APOYO A ACTIVIDADES
ECONÓMICAS DE FOSIS DEL AÑO 2003”**

**SEMINARIO DE TÍTULO PRESENTADO A LA FACULTAD DE MEDICINA PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PSICÓLOGO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

POR

RODRIGO DE LA CERDA GUBLER

MARIANNE FISCHER GONZALEZ

HANS KIRSINGER POZO

EVELYN ROMERO RIVERA

PROFESOR PATROCINANTE

JUAN SANDOVAL MOYA

VALPARAÍSO, CHILE

ENERO, 2005.

“Agradezco a mi familia, y a todos, por su apoyo y comprensión...”

Hans

“A mi madre y Maestra.

A mi padre, Alejandro, por todas sus enseñanzas

A Fernanda por su amor y fortaleza en estos años complejos

A mi hija, Valentina, y a mis queridas hermanas.

A la Eve, Chica y Hans por la riqueza de este proceso”

Rodrigo

“A mi familia, en especial a mi madre y a mi padre por todo su apoyo...

A Rodrigo, por su amor, comprensión e infinita paciencia...

A Sunty y Floh, por los momentos de alegría y la incondicional compañía...

A mis compañeros de seminario, Eve, Rodrigo y Hans...

A todos los que estuvieron conmigo en este momento de mi vida...”

Marianne

“A Dios y mi Abuelo Donato que me acompañan todo el tiempo...

A mis padres por su infinito apoyo y ser el gran pilar de mi vida...

A mis hermanas, en especial a Paula, por sus incontables consejos...

A Víctor por su amor y constante compañía, y a todos aquellos,

que de una forma u otra, hicieron posible alcanzar esta meta...”

Evelyn

AGRADECIMIENTOS

El presente estudio no hubiese sido posible sin el apoyo y colaboración de nuestros profesores Juan Sandoval y Viviana Rodríguez.

Además, queremos mencionar a FOSIS, por confiar en nosotros para la realización de este proyecto.

A Lucy Núñez y a Álvaro Bonansco, por su desinteresada colaboración.

A todos los microempresarios y sus familias por abrirnos las puertas de sus hogares y de sus historias.

A todo ellos, muchas gracias.

RESUMEN

El presente estudio, de carácter descriptivo exploratorio, versa acerca de un levantamiento de un perfil de competencias en microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003. En dicho escrito, se presentan diversas teorías que conceptualizan temáticas de pobreza, microempresa y competencias. A su vez, se expone la metodología, basada en entrevistas semiestructuradas a expertos, y entrevistas de incidentes críticos a microempresarios, así como plan de análisis correspondiente. Luego, se presentan los resultados encontrados, que conforman tanto el perfil real y como el perfil ideal, de microempresarios y expertos respectivamente; y que configuran el perfil general de competencias. De igual forma, se discuten los resultados encontrados, en relación con el contexto nacional de superación de la pobreza, y el entorno donde se desarrollan las actividades de dichos microempresarios. Para finalizar, se extraen las conclusiones relativas a los resultados encontrados.

INDICE

RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
CAPITULO I	1
1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Relevancia del Estudio	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Pobreza	7
2.1.1 Introducción	7
2.1.2 Definición de Pobreza	8
2.1.3 Pobreza, Trabajo y Modernidad	9
2.1.4 Pobreza en Chile	11
2.2 Microempresa	33
2.2.1 Definiciones Conceptuales	35
2.2.2 La Microempresa: Características, Número y Distribución General	42
2.2.3 Microempresa, Informalidad y Acceso a Sistema de Salud y Previsión	45

2.3 Competencias	48
2.3.1 Definiciones de Competencia	51
2.3.2 Tipologías de Competencias	52
2.3.3 Cómo Definir Competencias	56
CAPITULO III: OBJETIVOS	58
3.1 Objetivo General	58
3.2 Objetivos Específicos	58
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	61
4.1 Introducción	61
4.2 Muestra del Estudio	62
4.3 Técnicas de Recolección de Datos	66
4.3.1 Entrevista Semi-Estructuradas a Expertos	66
4.3.2 Entrevistas de Incidentes Críticos a Microempresarios	67
4.4 Análisis de Datos	68
4.5 Plan de Análisis	69
CAPITULO V: RESULTADOS	73
5.1 Introducción	73
5.2 Determinación de Categorías	74
5.2.1 Determinación de Categorías	
Generales de Análisis en Expertos	74
5.2.2 Determinación de Categorías	
Generales de Análisis en Microempresarios	80

5.3 Determinación de Perfiles de Competencia	91
5.3.1 Perfil Ideal de Competencias de Microempresarios	92
5.3.2 Perfil Real de Competencias de Microempresarios	98
5.4 Comparación entre Perfiles	104
5.5 Perfil General de Competencias de Microempresarios	107
CAPITULO VI: DISCUSIÓN	111
6.1 Introducción	111
6.2 Las Competencias en el Contexto donde se Desarrollan las Actividades Económicas	111
CAPITULO VII: CONCLUSIONES	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS	128
Anexo 1: Pauta y de Entrevista a Expertos	
Anexo 2: Entrevistas a beneficiarios	

CAPITULO I

1.1 Introducción

Datos entregados por el INE muestran que las microempresas representan la inmensa mayoría del universo empresarial de Chile. De aquí se puede inferir que son, básicamente, el segmento que está dando origen a las empresas de mayor tamaño y que, adecuadamente fomentadas y gestionadas, pueden prosperar y contribuir a que la actividad productiva nacional se adapte de buena manera a las cambiantes condiciones de mercado, tanto nacional como internacional.

Hoy en día, existen 1.200.000 empresas en el país, es decir, prácticamente una cada 13 habitantes. De éstas, 652.445 corresponden a empresas formales, a las que se le suman 550 mil de carácter informal (MIDEPLAN, 2003).

Por otra parte, se estima que las empresas micro y pequeñas generan alrededor de 3 millones de empleos (incluido el empleo informal), aún cuando su productividad sea relativamente baja.

Estas microempresas, poseen una alta flexibilidad para adaptarse a cambios en los mercados dadas sus características estructurales, y destacan por su capacidad de generar empleos y un nivel de ingresos básico. Ello se demuestra por el porcentaje de empleos que de ella dependen en relación con la fuerza de trabajo total y, de acuerdo a las estadísticas, éstas indican que entre las familias vinculadas a las microempresas, el nivel de pobreza es inferior a la media nacional (MIDEPLAN, 2003).

De esta forma, considerando que la pobreza en general afecta al 20,6% de la población chilena (CASEN, 2000), se puede concluir que los microempresarios (ya sean unidades unipersonales o con empleados) presentan menos pobreza que los asalariados y que la población en general. Esta información estaría indicando que el desarrollo de actividades microempresariales puede ser un elemento clave para las políticas y estrategias que busquen la superación de la pobreza como fin último, lo que se refleja en las iniciativas impulsadas por diversos organismos, gubernamentales y no gubernamentales, donde destaca el Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS), en particular, a través de su Programa de Apoyo a Actividades Económicas en sectores de mayor pobreza dentro de la realidad nacional.

Por otra parte, tomando en cuenta las oportunidades y dificultades que este segmento productivo presenta, el Estado, a través de sus organismos pertinentes, ha desplegado importantes esfuerzos para fomentar el desarrollo de las empresas de menor tamaño. Destacando los esfuerzos realizados por MIDEPLAN y MINEDUC. Así, en forma particular, se destaca FOSIS con su Programa de Fomento Productivo, hoy Apoyo a Actividades Económicas, así como el Programa PUENTE de Chile Solidario para la superación de la pobreza, por nombrar algunos. Sin dejar de destacar la labor que realizan diversos organismos no-gubernamentales ante dicha problemática. Ricardo Solari, Ministro del Trabajo, explicó que, actualmente, en el país existe una capacitación genérica y que en lo sucesivo existirá un sistema a través del cual “los trabajadores tendrán certificación de los conocimientos que han aprendido en su vida laboral. Es decir, una persona que tiene una determina destreza, conocimiento o una habilidad, le será certificada y a partir de esto todos sus esfuerzos de capacitación recorrerán un diseño de formación en competencias

laborales que irán en un sucesivo crecimiento”. (www.mintrab.gob.cl/noticias.html?id=827. Visitado el 17 de junio, 2004)

A partir de lo anteriormente señalado, y siguiendo una lógica de gestión empresarial, parece importante tomar en cuenta las potencialidades que este aspecto de las personas, que se desempeñan o buscan desempeñarse como microempresarios, presentan, por cuanto se considera que para el desarrollo óptimo y una adecuada gestión de las microempresas, los empleadores o microempresarios, deben poseer una serie de competencias necesarias para el buen desempeño productivo de su negocio.

En este sentido, es importante destacar que dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad que el empresario tenga en relación con su gestión. Así, las competencias serán variables, aún cuando se puedan definir aquellas de carácter más general presentes en todo empresario en mayor o menor grado.

En este punto, aparece como central, para los fines de este estudio, el identificar y establecer el perfil de competencias de microempresarios de familias PUENTE beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, definidos como de buen desempeño en general, a partir de la evolución de su negocio, desde la mera subsistencia hasta convertirse en fuente estable de ingresos y trabajo, mediante una continua transformación tanto en su productividad como en sus activos, así como también en su tamaño y condición jurídica.

1.2 Planteamiento del Problema

A partir de lo expresado en la introducción, resulta de suma importancia destacar el por qué se tomará al microempresario y sus competencias y no a la microempresa en general. Para esto, el presente estudio se apoya en la siguiente idea como su punto central: dentro de una microempresa puede no ser necesario una estructura del todo formal, pero sí importa que al menos una persona de dicha organización, por lo general el iniciador del negocio, posea, al menos en un grado variable, competencias en los actuales conceptos del manejo y gestión de negocios y, que él mismo pueda, en última instancia, dar cuenta de los procesos y dinámicas de su unidad productiva, por pequeña que sea.

Es por tanto, que el presente estudio busca identificar cuál es el perfil de competencias que poseen los microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, año 2003.

1.3 Relevancia del Estudio

El presente estudio posee un valor teórico, metodológico y práctico, en tanto explora el fenómeno de la pobreza y la superación de la misma desde un enfoque básicamente ligado a las teorías de las organizaciones formales. El implementar un modelo de análisis por competencias en microempresarios en contexto de pobreza, presenta un gran desafío en materia de traducción conceptual y metodológica, en tanto, como se ha planteado, las teorías organizacionales, y más aún las de competencias, no fueron diseñadas para

ambientes de tal complejidad e inestabilidad como el que pretende abarcar el estudio en cuestión.

La idea central de las teorías organizacionales, si bien se derivan de teorías sociales, y bien pueden ser tomadas como tales, han evolucionado a una suerte de tecnicismo aplicable a organizaciones que poseen un cierto nivel mínimo de estructuración, o bien para aquellas que emerjan teniendo presente la idea de estructura básica que una organización debiese poseer. El caso de este estudio, supone organizaciones constituidas, básicamente, en función de la supervivencia, es decir, con la meta de poderse procurar, a través de iniciativas económicas de poca envergadura, un ingreso mínimo, dentro de un contexto de carencias y necesidades muy amplio y que no pasan, necesariamente, por factores sólo de índole económica. Es por tanto, que la integración de una lógica organizacional correspondiente a la imperante en el mercado global, permitiría, no sólo entregar mayores y mejores herramientas para la gestión de negocios, sino también, para la comprensión de una realidad que muchas veces les es del todo ajena, y en donde la misma sociedad y sus estructuras propician la segregación social, económica y cultural, complejizando aún más estas carencias, que presentan los sectores más pobres y marginados de la sociedad chilena, convirtiéndose en un círculo vicioso, donde las políticas públicas enfocadas a lo social no hacen más que perpetuar la desesperanza y marginación de estos grupos.

Con estos supuestos, se hace imperioso integrar de manera real, a sujetos y familias en condición de pobreza a los procesos de normalización de competencias, entendidos éstos, como un procedimiento de estandarización, en el cual una competencia se transforma en una norma, un referente válido para una institución educativa, un empleador o un trabajador. A partir de esto, se hace necesario crear programas de capacitación eficientes, además de los ya existente, dando de esta forma, nuevos elementos para la

conceptualización de políticas sociales tendientes a la superación de la pobreza en general así como en particular a FOSIS de la Quinta Región en su Programa de Apoyo a Actividades Económicas de familias del Programa PUENTE.

Si bien los alcances del presente estudio no permiten incidir demasiado en el cambio imperioso que necesitan millones de chilenos que viven en condiciones de pobreza o indigencia, si posibilita contribuir y ser un aporte a la generación de iniciativas locales, públicas o privadas, en vías de optimizar la asignación de recursos para el fomento productivo y, a su vez, capacitar en competencias a sujetos que desarrollen iniciativas económicas desde sectores pobres, dado que se cree que el poseer competencias no sólo serviría en el contexto de negocios, sino también en la mejora de las condiciones psicosociales de vida que estos sujetos experimentan día a día.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Pobreza

2.1.1 Introducción

Siempre que se habla de pobreza, se argumenta a partir de mediciones respecto de ingreso y/o por necesidades básicas insatisfechas. Así, se suele hablar de la llamada línea de pobreza para orientar cualquier tipo de política social respecto de personas, familias u organizaciones en contexto de pobreza. De esta forma, las mediciones permiten comparar y establecer tendencias en el tiempo respecto de la evolución de la magnitud de la pobreza, así como describir su ubicación geográfica y algunas de sus características materiales, de inserción en el trabajo, composición familiar y acceso a servicios de distinto tipo.

Si bien, como se ha dicho, estas mediciones sirven básicamente de indicadores para el accionar, pero poco dicen acerca de los procesos que viven las familias, como ellas perciben y enfrentan su situación, si en cada fecha los pobres son los mismos, cuántos y quiénes logran salir y quiénes ingresan o reingresan a la pobreza, no informan sobre las estrategias familiares para enfrentar una condición de vida difícil, ni sobre el papel de la mujer en la economía familiar. Sin embargo, permiten cuantificar la magnitud del problema, entregan información acerca del peso relativo sobre la economía familiar, de los ingresos derivados del trabajo y los subsidios económicos estatales, lo que permite inferir el peso que tiene la política pública social sobre el fenómeno de la pobreza, lo cual se traduce en implicancias directas respecto de la relevancia de la acción pública asistencial y

no asistencial para enfrentar el problema, así como respecto a áreas geográficas y segmentos sociales que requieren con mayor urgencia de apoyo para salir adelante.

2.1.2 Definiciones de Pobreza

De acuerdo a lo anterior, los planteamientos básicos sobre pobreza se han ido desarrollando a través del tiempo para poder comprender la complejidad que el término involucra. Es por ello que distintos autores y organizaciones han dado lineamientos básicos para confeccionar un concepto que abarque tan amplios y variados temas como los que engloba la pobreza.

Así, la Organización de Naciones Unidas (ONU) define el concepto de pobreza como: “Una situación que impide al individuo o a su familia satisfacer una o más necesidades básicas y de participar plenamente en la vida social” (ONU; en Contreras, 1996, Pág. 35.).

Por su parte, el PNUD define pobreza como: “La forma más extendida de negación de las oportunidades y la capacidad de elección de las personas”(www.pnud.cl/pobreza.htm visitado el 26 mayo, 2004).

Tradicionalmente, se ha considerado que existen ciertas necesidades que una persona o grupo familiar debe satisfacer, como lo son la alimentación, mantención de salud y reproducción biológica, socialización y educación básica y media, información, recreación, cultura, transporte público, comunicaciones y seguridad social. No obstante, existe otro tipo de necesidades fuera de lo económico que también influyen y determinan ciertos niveles de pobreza, éstas son: afecto, participación, creación, identidad, libertad,

medio ambiente y otras. La medición de estas variables determinan las categorías de “pobre” y “no pobre”. Sin embargo, la definición de esto varía a través de la historia a partir de los contextos culturales que le ha correspondido vivir a cada sociedad (Hobsbawn en Pág. 36).

2.1.3 Pobreza, Trabajo y Modernidad

Si se considera que la situación de ingreso de los hogares depende centralmente de la inserción laboral de sus integrantes y que el 80 % de los ingresos del hogar proviene del trabajo, tanto en hogares pobres como no pobres (CASEN, 2000), contar con un empleo estable y adecuadamente remunerado es un elemento clave que define si una persona está o no en situación de pobreza, la intensidad de ésta y la probabilidad de salir o de caer en ella. Sin embargo, el hecho de tener empleo no garantiza la superación de una situación económica desmedrada. Efectivamente, porcentajes mayoritarios de los pobres trabajan, pero se sitúan en puestos de trabajo diversos, cuyo común denominador es la mala calidad del mismo y de sus condiciones laborales.

La pobreza en relación a su ingreso no está asociada con una inserción laboral específica, sino que cruza distintas actividades económicas y variados puestos de trabajo (asalariados o independientes, sector público y privado, formales e informales, distintos sectores productivos, etc.). El acceso a un empleo bien remunerado está fuertemente determinado por la educación y la calificación de la mano de obra.

Por otra parte, pobreza y modernidad se han visto acompañadas desde siempre a través del tiempo. Tres son las características o tendencias de la pobreza moderna: su

heterogeneidad, que da cuenta de la diversificación en las situaciones de pobreza; su internacionalización, que provoca que este fenómeno se manifieste en toda las partes del mundo; y su privatización, que representa una tendencia hacia la descalificación de las políticas sociales con la correspondiente pérdida de la responsabilidad social y el creciente aumento de la responsabilidad individual en la superación de la pobreza (Bengoa, 1995).

El actual discurso modernizador, sobre la base de estas tres tendencias constituye nuevas categorías sociales de pobres y no pobres las que afirman su identidad en la creencia y la integración, y cuya responsabilidad sería asunto de cada individuo, llevando a la disolución en el mercado de los antiguos actores colectivos: profesionales, obreros y campesinos (Touraine, 1989. En Contreras & cols.; 1996).

Estos procesos de modernización han llevado a una modificación de la percepción de la vida cotidiana en estos nuevos actores sociales como un corte que atraviesa la vida hasta en sus rutinas más minúsculas. De este modo, la sanción que desarrollan los excluidos del mercado y los integrados a él es diametralmente distinta.

Es así, como hoy en día se puede ver que la economía mundial se caracteriza, fundamentalmente, por la gran desigualdad económica que existe entre los diferentes países. Esto se observa en la mayoría de los países subdesarrollados, ya que ellos se encuentran con altos índices de pobreza, los cuales, al pasar de los años, parecen no descender.

De este modo, el mundo se ve enfrentado a una división económica mundial, en la que hay grandes diferencias en los niveles de desarrollo logrado. El foso que separa los países ricos de los pobres se agranda cada vez más, y la pobreza y el hambre afectan a más de 1.300 millones de habitantes.

Por lo tanto, la desigualdad económica es el rasgo más característico de la modernidad. Todos los países del mundo parecen tener dentro de sus fronteras desigualdades, lo que pone en evidencia que el desarrollo tecnológico y de la ciencia no ha sido suficiente para el desarrollo económico, ya que éste último aún no ha dado pasos significativos en la consecución de una economía equitativa (Santana, 2001).

2.1.4. Pobreza en Chile

En el caso de Chile, la pobreza ha acompañado a sus habitantes a través de toda su historia. El país ha sido y es considerado internacionalmente como parte de los países subdesarrollados que luchan por superar esa condición.

Superar la pobreza es un proceso complejo, diferente y de mayor significación que el simple hecho estadístico de "sobrepasar las líneas de la pobreza". Es cierto que las mediciones sirven para comprender, con una misma vara, la manera cómo se comporta una situación determinada. En ese sentido, han habido avances en los últimos años. Muchas familias han aumentado sus ingresos y han dejado de pertenecer estadísticamente a los sectores pobres. Sin embargo, no siempre esas mediciones son comprendidas por las personas que viven en la pobreza, ni tampoco por quienes observan que no cambian las posiciones relativas de unos y otros en la sociedad.

Es así como, para la superación de la pobreza, la Fundación para la Superación de la Pobreza afirma que: "salir de la pobreza es un proceso que involucra culturalmente a toda la sociedad. No consiste solamente en lograr por un período determinado un ingreso mayor. Significa, para una familia, para un grupo social, para un sector del país, iniciar un camino

seguro de mejoramiento social y económico, un proceso sostenido de desarrollo tanto de sus condiciones económicas presentes como de sus posibilidades futuras de mantenerlas. Implica para esas personas, la posibilidad de pensar, o soñar a lo menos, en un futuro diferente; supone, necesariamente, posibilitar la educación de los hijos e imaginar una nueva situación de vida para ellos; presupone una situación laboral en la que el esfuerzo va a ser recompensado, en que la capacitación creciente va a ser posible y retribuida, en que hay un horizonte de mejoramiento en el trabajo. Así, salir de la pobreza, es un proceso con dimensiones materiales, sociales y culturales en que las personas son convocadas a desarrollar sus potencialidades en función de un futuro diferente y mejor” (www.fundacionpobreza.cl/ visitado el 26 de mayo, 2004).

La superación de la pobreza implica, por tanto, acciones del Estado, que posibiliten que los sectores pobres inicien este camino de desarrollo. Acciones que "habiliten", a estos sectores con herramientas para que surjan por sus propios medios.

De acuerdo a lo anterior, se podría decir que Chile se encuentra ante el mayor desafío de su historia: superar la pobreza en que vive parte importante de su población.

Para dar solución a este problema, el Gobierno de Chile, a través de las políticas sociales y diferentes organismos de Estado, busca encontrar los mejores modos de disminuir las cifras de pobreza que presenta el país. Uno de los organismos encargados de la superación de la pobreza en Chile es el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el cual a través de sus programas interviene con la gente, dando apoyo a sus iniciativas, aumentando sus capacidades, ampliando su formación y compartiendo con ella la tarea de desarrollar actividades destinadas a mejorar sus condiciones de vida y de trabajo.

FOSIS es un servicio público del gobierno de Chile, dependiente del Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), creado en 1991, cuya misión es básicamente

contribuir en el esfuerzo del país para la superación de la pobreza, dando respuestas a temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado, así como algunas organizaciones no-gubernamentales. FOSIS realiza su trabajo a través de instituciones, cuyos profesionales son expertos en el acompañamiento a personas para la superación de la pobreza y la extrema pobreza, para que sean los ejecutores intermediarios en la mayoría de sus programas (FOSIS, 2004).

A través de estos ejecutores, FOSIS traspasa recursos a las personas en situación de pobreza, en los territorios seleccionados como prioritarios. Sin embargo, la disposición de sus recursos es limitado, por lo que no es posible atender todas las necesidades y demandas que se presentan en cada lugar. Pese a ello, en cada territorio focalizado, se ofrece a las personas oportunidades que actúan como factores protectores. Así, las personas pueden prevenir, mitigar o superar alguno de los riesgos que las aquejan en las diferentes etapas de la vida.

Para poder llevar a cabo esta labor, FOSIS trabaja coordinadamente con los municipios, financiando programas y proyectos concentrándose en las comunas que presentan mayores índices de pobreza.

Los programas y proyectos con que cuenta FOSIS para desarrollar su labor corresponden a los siguientes:

- Nivelación de competencias laborales.
- Apoyo a actividades económicas de sectores en condición de pobreza.
- Reinserción laboral y empleo.
- Desarrollo social.
- Promoción para la participación.

Es así como durante el año 2002 esta institución adopta la decisión de enfocar su labor a partir de lo que se denomina Manejo Social del Riesgo. Dicha focalización se sustenta bajo la siguiente hipótesis: *“la superación de la pobreza puede lograrse, a través de un manejo adecuado de los principales riesgos a los que son esencialmente vulnerables las personas pobres, permitiéndoles enfrentar con éxito las principales tareas y funciones que tiene relación a su etapa vital, o a la función social que cumplen, estando así en condiciones de aprovechar las oportunidades de desarrollo que el país le ofrece a la sociedad en su conjunto”*(FOSIS 2002, pág. 7).

Es por ello que en los últimos años, FOSIS ha asignado sus recursos con el fin de combatir la pobreza a través de múltiples líneas.

Así este organismo, a partir del encargo del Ministerio de Planificación y Cooperación, diseñó el Programa PUENTE, donde participan alrededor de 209.500 familias en situación de extrema pobreza. Este Programa fue creado a partir del mandato del Presidente Ricardo Lagos con la intención de mejorar la situación de indigencia en la que viven 728.100 chilenos (un 4.7% de la población, según los datos arrojados por la encuesta CASEN, 2003).

El Programa funciona con un conjunto de más de 1.500 apoyos familiares, profesionales y técnicos de las redes locales existentes, adscritos a la Unidad de Intervención Familiar que funciona en cada comuna.

El Programa PUENTE se sustenta en cuatro supuestos fundamentales, a saber:

1. Apoyo psicosocial a la familia: a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares con cada una de las familias que les son asignadas, en el domicilio de éstas.

2. Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares: centrado en dar a conocer los alcances y características específicas del Programa y en traspasar la metodología de trabajo con las familias.

3. Fondo regional de iniciativas: constituido con recursos públicos y privados, dirigido a financiar proyectos de servicios o beneficios que las familias requieren para alcanzar una o más de las condiciones mínimas de calidad de vida definidas, y que no están disponibles en la oferta programática vigente en la región. Un Jurado Regional compuesto por representantes tanto del sector público como privado, selecciona los proyectos relevantes de la región.

4. Monitoreo y evaluación: un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares, reúne la información sobre la familia que se genera en cada una de las sesiones de trabajo. Con esto se obtiene el estado de avance del Programa en cada comuna, provincia, región y país, así como también, estadísticas sobre las características principales de las familias participantes, del logro de condiciones mínimas a partir de la intervención, y de la movilización de recursos a favor de las familias, etc..

La ejecución de este programa supone trabajar, junto a las familias, los siguientes siete pilares de la vida de éstas: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

Para cada uno de los pilares, el Programa ha fijado un conjunto de condiciones mínimas de calidad de vida que se espera que las familias participantes puedan alcanzar como resultado de la intervención y el trabajo que se realice con ellas. Muchas podrán estar

logradas al inicio de la intervención. En este caso, será necesario el apoyo familiar para mantener dichas condiciones.

De esta forma tenemos los requerimientos para cada uno de los pilares de vida antes expuestos (www.programapunte.cl, visitado el 02 de Junio, 2004):

En relación con la Identificación se pretende lo siguiente:

- Que todos los miembros de la familia estén inscritos en el Registro Civil y que tengan cédula de identidad.
- Que la familia tenga su ficha CAS vigente en la Municipalidad de su domicilio (a la fecha de egreso la ficha debe encontrarse vigente).
- Que todos los hombres de la familia mayores de 18 años tengan su situación militar al día (sí han estado llamados el servicio militar deberá estar haciéndose, hecho o postergado)
- Que todos los miembros adultos de la familia tengan sus papeles de antecedentes regularizados (al menos en proceso de regularización)
- Que los miembros de la familia que presentan alguna discapacidad, la tengan debidamente certificada por la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez (COMPIN) y estén inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, en el caso que la discapacidad lo amerite.

En relación con Salud se pretende lo siguiente:

- Que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud (disponen de la credencial o documento que certifica su inscripción).

- Que las embarazadas tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar realizado el último control que corresponda).
- Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus vacunas al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar la última vacuna que corresponda al día).
- Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda al día).
- Que las mujeres de 35 años y más tengan el examen de Papanicolau al día.
- Que las mujeres que usen algún método anticonceptivo estén bajo control médico (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).
- Que los adultos mayores de la familia estén bajo control médico en el consultorio (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).
- Que los miembros de la familia que sufren alguna enfermedad crónica, se encuentren bajo control médico en el centro de salud que corresponda (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado).
- Que el o los miembros de la familia con discapacidad, susceptibles de ser rehabilitados, estén participando en algún programa de rehabilitación (al menos se conocen las alternativas y en proceso de incorporarse).
- Que los miembros de la familia estén informados en materia de salud y autocuidado (información de acuerdo a los contenidos y criterios que determine cada unidad de intervención familiar en conjunto con la red local de intervención).

En relación con Educación se pretende lo siguiente:

- Que los niños y niñas en edad preescolar asistan a algún programa de educación de párvulos (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando).
- Que en presencia de madre trabajadora y en ausencia de otro adulto que pueda hacerse cargo de su cuidado, el o los niños menores de 6 años se encuentren incorporados a algún sistema de cuidado infantil (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando).
- Que los niños hasta 15 años de edad asistan a algún establecimiento educacional (en el caso de los niños y niñas desertoras, en proceso de reinsertarse en el sistema escolar).
- Que los niños que asisten a educación preescolar, básica o media sean beneficiarios de los programas de asistencia escolar que correspondan (de los beneficios existentes en la comuna, de acuerdo a los parámetros que fije la unidad de intervención familia en conjunto con la red local de intervención).
- Que los niños mayores de 12 años sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura).
- Que el o los niños con discapacidad que estén en condiciones de estudiar se encuentren incorporados al sistema educacional, regular o especial (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando. En caso de no disponer de establecimientos, al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, de acuerdo a su edad).
- Que exista un adulto responsable de la educación del niño y que esté en contacto regular con la escuela (acreditado como apoderado en la escuela y ha asistido a la última reunión de apoderados que corresponda a la fecha de egreso).
- Que los adultos tengan una actitud positiva y responsable hacia la educación y la escuela, al menos reconociendo la utilidad de la participación del niño en procesos educativos formales.

- Que los adultos sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, aquellos que tengan disposición a hacerlo).

En relación con las Dinámicas Familiares se pretende lo siguiente:

- Que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación.
- Que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos.
- Que existan normas claras de convivencia al interior de la familia.
- Que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar (entre todos los miembros de la familia, independientemente del sexo de sus miembros y de acuerdo a la edad de cada uno de ellos).
- Que la familia conozca los recursos comunitarios y los programas de desarrollo disponibles en la red local (clubes deportivos, centros del adulto mayor, grupos de iniciativa, organizaciones de la comunidad, entre los principales).
- Que en caso que exista violencia intrafamiliar, las personas involucradas directamente en esta situación estén incorporadas a algún programa de apoyo (al menos conoce las alternativas y se encuentra en proceso de integrarse).
- Que la familia que tiene interno un niño en algún sistema de protección, lo visite regularmente.
- Que la familia que tiene algún joven privado de libertad, lo apoye y colabore en el programa de rehabilitación.

En cuanto a lo relacionado con Habitabilidad se pretende lo siguiente:

- Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan.
- Si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando.
- Que cuenten con agua no contaminada.
- Que cuenten con un sistema de energía adecuado.
- Que cuenten con un sistema de eliminación de excretas adecuado.
- Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.
- Que la vivienda cuente, al menos con dos piezas habitables.
- Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico, sábanas, frazadas, almohada).
- Que cuenten con equipamiento básico para la alimentación de los miembros de la familia (se entiende por equipamiento básico batería de cocina, vajilla y cubiertos para todos los miembros de la familia).
- Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura.
- Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación.
- Que la familia acceda al Subsidio al Pago del Consumo del Agua Potable, si corresponde.

En relación con el ámbito del Trabajo se pretende lo siguiente:

- Que al menos un miembro adulto de la familia trabaje de forma regular y tenga una remuneración estable.
- Que ningún niño menor de 15 años abandone los estudios por trabajar.

- Que las personas que se encuentren desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).

En cuanto a los Ingresos se pretende lo siguiente:

- Que los miembros de la familia que tengan derecho s SUF (Subsidio Único Familiar), lo obtengan (al menos se encuentren postulando).
- Que los miembros de la familia que tengan derecho a Asignación Familiar, la obtengan.
- Que los miembros de la familia que tengan derecho a PASIS (Pensión Asistencial), la obtengan (al menos se encuentran postulando).
- Que la familia cuente con ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia.
- Que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

Con el establecimiento de estos pilares, para alcanzar condiciones mínimas en la calidad de vida, el Programa Puente se posiciona como un modelo de intervención social, basado en un enfoque de atención integral de la extrema pobreza y en una estrategia de trabajo con familias. Esta Estrategia asume como hipótesis que la *“presencia de un operador (interventor social), a través de una intervención personalizada (caso a caso), conectará a las familias con redes y oportunidades que pueden contribuir a la satisfacción progresiva de sus necesidades básicas insatisfechas”*

.(<http://www.programapuenete.cl/Reflexiones>, visitado el 09 de noviembre de 2004.).

La selección de beneficiarios de dicho programa se hizo sobre la base de la cantidad de hogares indigentes de cada región del país, definidos por la CASEN 2000. MIDEPLAN identificó un puntaje de corte de la Ficha CAS, bajo el que se encuentran las familias a las que se debe invitar a participar en el Programa Punte. Aplicando este criterio y considerando la cobertura asignada al Programa Punte por parte del Sistema Chile Solidario, las Unidades de Intervención Familiar, conformadas en cada comuna, elaboran periódicamente los listados de las familias que serán elegibles para participar en el Programa, estableciendo un orden de prelación de las familias de menor a mayor puntaje CAS. Siguiendo este orden de prelación, los Apoyos Familiares concurren al domicilio de las familias para invitarlas a integrarse y participar en el Programa. Es así como desde el inicio del Programa, en el año 2002 y hasta junio de 2004, han sido contactadas a lo largo del país, un total de 120.143 familias, distribuidas regionalmente (FOSIS, 2004)

El sustento que posee este programa se encuentra, principalmente, en la relación personalizada que se establece con las familias, en su domicilio, durante un período de 24 meses, con una frecuencia de contacto decreciente en el tiempo. La intervención contempla dos fases: una fase de trabajo intensivo con la familia durante los primeros seis meses y una fase de acompañamiento, monitoreo y seguimiento durante los 18 meses restantes de la intervención (FOSIS, 2004)

En el contexto local, las Municipalidades constituyen el actor estratégico para la implementación de políticas sociales dirigidas a las familias en extrema pobreza. Desde el punto de vista de estas familias, la Municipalidad constituye la ventanilla más importante y cercana de acceso a la información, beneficios y servicios relevantes para mejorar sus condiciones de vida. Las Municipalidades, además, han acumulado el conocimiento territorial y la experiencia en la implementación de diversos planes, programas y proyectos

sociales, y han consolidado una red de relaciones institucionales de cooperación que constituyen un capital estratégico para la implementación de una intervención social de las características del Programa Puente. Es por ello que se decidió implementar una intervención conjunta entre un organismo público como el FOSIS y las Municipalidades, ya que ellas eran las instituciones locales que ofrecían las mejores condiciones y garantías para la implementación del programa Puente (FOSIS, 2004).

Es así, como en cada municipio que participa en el Programa Puente se conforma una Unidad de Intervención Familiar. Esta unidad es un espacio de coordinación, monitoreo y supervisión del trabajo con las familias de la comuna que participan en el Programa y constituye la mínima estructura operativa necesaria para implementarlo a nivel local. Está conformada por los Apoyos Familiares de la comuna y es dirigida por un funcionario municipal designado por el Alcalde que asume el rol de Jefe de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF). Los Apoyos Familiares son profesionales o técnicos contratados por el FOSIS para trabajar en esa comuna y funcionarios de instituciones locales (principalmente municipales y de las áreas de educación y salud) que han sido destinados a realizar esta función como parte de sus actividades regulares. El rol que han desempeñado los Jefes de las Unidades de Intervención Familiar ha sido clave en este proceso de instalación y funcionamiento del Programa en sus comunas. La visión estratégica que han logrado conformar les ha permitido, a una parte importante de ellos, generar compromisos al interior de su propio equipo de trabajo, socializar el Programa al interior del municipio, involucrar a otros departamentos municipales e ir redireccionando la acción del municipio hacia las familias más pobres de la comuna(FOSIS, 2004).

En cuanto a la intervención social con familias en extrema pobreza, fue necesario diseñar una metodología de trabajo que fuera pertinente a la realidad de estas familias y que

permitiera el cumplimiento adecuado de los objetivos propuestos. La pertinencia metodológica es crucial en el trabajo con personas y familias que viven en condiciones de extrema pobreza, ya que determina en gran medida el tipo de relación-vínculo posible de establecer, el contexto de trabajo, la comprensión de los objetivos y contenidos y el establecimiento de compromisos. En concordancia con las orientaciones establecidas en la Estrategia de Intervención Integral a Favor de Familias en Extrema Pobreza, el FOSIS diseñó una metodología de intervención social y un material educativo especial para el trabajo con las familias participantes en el Programa Puente. La metodología de intervención del Programa propone un proceso secuencial de trabajo que debe ser realizado con cada una de las familias participantes para ir gradualmente dando cumplimiento a los objetivos propuestos por el Programa. La implementación de esta propuesta metodológica requiere de la flexibilidad necesaria para permitir a cada Apoyo Familiar desarrollar un trabajo personalizado y pertinente a la realidad de cada una de las familias participantes en el Programa (FOSIS, 2004).

De lo anterior, se puede desprender que el propósito del Programa Puente es lograr que las familias cuenten con prácticas de apoyo mutuo, se encuentren integradas a su espacio local cotidiano, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios sociales dirigidos a los más pobres, vinculados a las redes sociales existentes y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de indigencia.

El esfuerzo y movilización que el Programa Puente pretende generar con cada familia, para que asuman el rol central en el mejoramiento de sus condiciones de vida, requiere necesariamente de un similar esfuerzo y movilización de recursos al interior de los servicios públicos e instituciones privadas, que tienen ofertas de servicios y beneficios sociales dirigidos a este grupo de personas. El logro de las condiciones mínimas, por parte

de las familias, no depende sólo de la capacidad de autogestión de cada una de ellas, sino que, en gran medida, de las oportunidades y recursos que ellas tengan disponibles para mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, el análisis de la oferta programática disponible para el cumplimiento de las condiciones mínimas evidencia que, en algunos casos, ésta no es suficiente o es inexistente para contribuir al cumplimiento de algunas condiciones específicas. Es por ello, que para superar dichas limitaciones e insuficiencias de la oferta programática disponible para el cumplimiento de las condiciones mínimas, por parte de las familias, han exigido al Estado y, también, a diversas instituciones privadas, realizar un significativo esfuerzo para coordinar y complementar sus recursos e iniciativas de manera de lograr mejorar el volumen, focalización, accesibilidad y eficacia de su oferta programática. Este esfuerzo ha sido desarrollado en el ámbito local, a través de las Redes Locales de Intervención, que son un componente del modelo de gestión local del Programa Puente, y a escala regional y nacional, a través de la readecuación de la oferta programática disponible para estos efectos.(FOSIS, 2004)

La tarea principal de estas Redes Locales de Intervención es disponer de un soporte institucional al proceso que las familias están desarrollando para mejorar sus condiciones de vida. Basándose en la oferta programática que cada institución u organización tiene disponible en el territorio, se les propone rearticular sus recursos y acciones en función de las necesidades y demandas de las familias que participan en el Programa. El propósito de esta instancia es conformar una red de intervención, es decir una red social abierta que integran diversas instituciones con el objetivo común de dar respuesta a las necesidades concretas de las familias participantes en el Programa en cada comuna (FOSIS, 2004).

Dentro de las instituciones encargadas de dar respuesta a las necesidades de las familias beneficiarias del Programa Puente se encuentra el FOSIS.

Este organismo presenta la particularidad de participar en un doble rol en el Sistema Chile Solidario. Por una parte tiene la responsabilidad de ejecutar el Programa Puente en conjunto con las Municipalidades, y, por otra parte, ofrece acceso preferente a las familias a los programas sociales regulares que desarrolla. En este segundo rol, a FOSIS le corresponde aportar, a través de sus programas de inversión social, al cumplimiento de ciertas condiciones mínimas. Es por ello que a partir de la implementación del Programa Puente, FOSIS inició un proceso de readecuación de su oferta programática con el doble objetivo de aumentar el nivel de inversión dirigido hacia las familias participantes en este Programa y, por otra parte, de adaptar las modalidades de intervención en función de las características de estas familias. Este proceso de readecuación ha implicado (FOSIS, 2004):

1. Focalización de la inversión en el grupo objetivo de familias del Programa Puente.
2. Cambios en la priorización de las áreas temáticas de inversión.
3. Adaptación de los programas de inversión.

La oferta programática de FOSIS en el año 2002 estaba orientada, principalmente, a los grupos de jóvenes (18%), adultos (38%), adultos mayores (18%) y familias (22%). A partir de la implementación del Programa Puente esta oferta programática fue reorientándose hacia las familias participantes en este programa, a las que está dirigida el 76% de la inversión regular planificada por FOSIS para el año 2004, lo que ha implicado una significativa disminución de la oferta programática dirigida al resto de los grupos objetivo con los que FOSIS trabaja (FOSIS 2004, pág. 36).

Priorizar el apoyo al cumplimiento de las condiciones mínimas por parte de las familias participantes en el Programa Puente, implicó readecuar también la priorización de

las áreas temáticas de la oferta programática de FOSIS. De acuerdo a su misión institucional, a FOSIS le corresponde “participar en el esfuerzo del país para superar la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo, complementarias a las que abordan otros servicios y ministerios” (FOSIS 2004, pág. 38). En cumplimiento de esta misión, FOSIS ha reorientado su oferta programática hacia aquellas áreas temáticas en que la oferta de los demás servicios públicos era insuficiente o inexistente. Dentro de estas áreas temáticas, la inversión regular de FOSIS se ha orientado al financiamiento de proyectos de mejoramiento de viviendas y construcción y equipamiento básico de camas en la dimensión de habitabilidad, proyectos de mejoramiento de ingresos a través del Programa de Apoyo a Actividades Económicas en la dimensión de ingreso, y proyectos de reinserción laboral y empleo en la dimensión de trabajo.

Para poder llevar a cabo la aplicación de dichas temáticas, fue necesario readecuar sus modalidades de operación en función de las características de las familias Puente. Tradicionalmente, una parte importante de la oferta programática era canalizada a través de la modalidad de autogestión, esto es, a través del financiamiento de proyectos elaborados y ejecutados por organizaciones comunitarias, con la asistencia técnica correspondiente. El enfoque familiar adoptado por el Programa Puente exigió a FOSIS privilegiar la inversión en la modalidad de servicios especializados, a través de la cual, ejecutores intermediarios, públicos o privados, son contratados para apoyar a las familias en el cumplimiento de sus condiciones mínimas, poniendo a disposición de ellas recursos y servicios específicos. De esta forma, la oferta programática se adaptó para poder trabajar con un grupo de familias, que sin estar organizadas previamente, tenían un mismo tipo de necesidad y requerían de un mismo tipo de asistencia técnica y recursos para poder resolverla (FOSIS, 2004).

Adicionalmente, FOSIS debió mejorar los mecanismos de focalización de su inversión regular para garantizar que ésta llegara efectivamente a este grupo de familias. El mecanismo tradicional utilizado traspasaba la responsabilidad de seleccionar a los beneficiarios a los ejecutores intermediarios, los que debían aplicar estrictos criterios y procedimientos de selección definidos por FOSIS. Si bien este mecanismo garantizaba una adecuada focalización de los recursos en la población en pobreza y extrema pobreza, no permitía asegurar que las familias que estaban participando en el Programa Puente, y que estaban trabajando para dar cumplimiento a las condiciones mínimas, accedieran efectivamente a esta oferta programática. Es por ello que FOSIS modificó sus mecanismos de selección utilizando el sistema de registro y monitoreo en línea del Programa Puente e incorporando activamente a las Unidades de Intervención Familiar en esta tarea. De esta manera, la información actualizada de las familias que mantienen condiciones mínimas incumplidas y el conocimiento en terreno de las Unidades de Intervención Familiar permite una mejor identificación, invitación y selección de las familias que participan en los diversos programas regulares de FOSIS. Por último, también fue necesario adaptar las estrategias de intervención de los diversos programas regulares de FOSIS a la realidad de las familias que participan en el Programa Puente (FOSIS, 2004):

1. Programa de nivelación de competencias laborales:

Este programa tiene como propósito la nivelación de estudios y la habilitación básica para el trabajo. Para esto, ofrece cursos de nivelación de estudios que se complementan con módulos específicos de habilitación laboral. Hasta el año 2003, el programa de Nivelación de Competencias Laborales ofreció los siguientes niveles de estudios: 5° y 6° básico – 7° y 8° básico – 1° y 2° medio. A partir de la implementación del

Programa Puente fue necesario incorporar un nivel de alfabetización que permite nivelar estudios hasta 4º año básico, para ofrecer una alternativa de formación al significativo grupo de adultos analfabetos presentes en las familias del Programa Puente, lo que ha significado restar como alternativa la nivelación de estudios de enseñanza media, dado que los recursos para este programa no se han incrementado. Esta modificación al programa de Nivelación de Competencias Laborales ha permitido contribuir al cumplimiento de una de las condiciones mínimas de la dimensión educación que se refiere a que “los adultos de la familia sepan leer y escribir”, aumentando dicha condición a la aprobación del 4º año de enseñanza básica.

2. Programa de reinserción laboral y empleo:

Este programa tiene como objetivo insertar laboralmente a personas desocupadas a través de la entrega de capital semilla (subsido no reembolsable) para el inicio de una actividad de autoempleo, complementado con servicios de apoyo especializados para el éxito del emprendimiento laboral. A partir de la implementación del Programa Puente fue necesario modificar su estrategia de acción para ofrecer una asistencia técnica a la medida de las necesidades de los adultos integrantes de estas familias, dado que el perfil de habilidades y destrezas de los potenciales beneficiarios de este programa es de mayor precariedad. El enfoque actual del programa es enfatizar la caracterización del grupo de adultos de estas familias que requieren de apoyo para resolver las barreras que tienen para incorporarse al mercado laboral. A partir de esta caracterización, se formula un plan de apoyo pertinente a la realidad de cada participante. Este plan debe incluir capacitación específica, formulación de un plan de negocios, apoyo en la comercialización y

seguimiento, junto con la entrega de los recursos económicos para iniciar el emprendimiento económico.

3. Programa de desarrollo social:

Este programa tiene como propósito financiar proyectos que permitan mejorar las condiciones y calidad de vida de personas, familias y comunidades pobres en materias relacionadas con el desarrollo social. Es así como se financiaban iniciativas autogestionadas por las propias comunidades y servicios especializados en las más diversas materias. A partir del Programa Puente, ha sido necesario focalizar temáticamente este programa en un conjunto de condiciones mínimas de calidad de vida para las cuales la oferta programática disponible es escasa o inexistente. De hecho, a partir del año 2004, los recursos disponibles en este programa se han concentrado en financiar proyectos dirigidos a las dimensiones de habitabilidad, dinámica familiar y salud, concentrándose la mayor parte de los recursos en la reparación y ampliación de viviendas precarias de las familias Puente y en el apoyo al cumplimiento de la condición mínima referida a que cada miembro de la familia disponga de una cama equipada.

4. Programa de apoyo a actividades económicas:

El programa de Apoyo a Actividades Económicas consiste en apoyar a trabajadores por cuenta propia y microempresarios, para que obtengan ingresos familiares por sobre la línea de la pobreza, producto de la actividad económica que desarrollen. Además, ofrece ayuda a quienes desean iniciar o mejorar sus negocios. Financia asesorías, capacitación, comercialización y acceso al crédito y financiamiento directo. También apoya el desarrollo del entorno de las iniciativas emprendedoras (sistemas de información, redes y/o contactos

con otros empresarios). (www.fosis.cl/framearea.asp?cod=56, visitado el 26 de Mayo del 2004).

Este programa tiene como propósito contribuir al mejoramiento de los ingresos económicos, a través de la disminución de las brechas de financiamiento, productivas, comerciales, legales, tecnológicas, y de acceso a la capacitación. A partir del Programa Puente, se hizo necesario focalizar este programa en personas que estaban desarrollando actividades económicas, por precarias que éstas fueran y que no necesariamente cumplían con el perfil de microempresarios de subsistencia. Esto implicó incorporar un componente de desarrollo de la capacidad emprendedora, promoción económica, financiamiento y asistencia técnica especializada (FOSIS, 2004).

El principal objetivo de esta última intervención es la capacitación tanto conceptual como técnica a personas cesantes con el fin de que puedan llevar acabo su propia Unidad Productiva o bien consigan trabajo en forma estable. Este objetivo se basa en la idea de que a través de una disciplina laboral, herramientas de gestión, capacidad emprendedora, etc., es posible acceder eficazmente en el mercado. De esta manera, se espera aportar a la superación de la pobreza, ya que, se entiende que una vez que las personas se insertan en el mercado laboral, las oportunidades de mejorar la calidad de vida y el bienestar aumentan.

Además, la importancia de fomentar el desarrollo de intervenciones en el sector productivo no sólo se encuentra en su aporte a la superación de la pobreza, sino también radica en que todas las actividades económicas productivas de significación cuentan con un número importante de micro y pequeñas empresas. Su participación se concentra principalmente en seis sectores: el comercio, el transporte, la agricultura, la industria, los servicios personales y los servicios prestados a las empresas. Estas son las ramas de

actividad donde se desenvuelven el mayor número de micro y pequeñas empresas y se desempeñan los trabajadores y/o empleados en ellas.

Estos sectores agruparon, en el año 2000, más del 80 % de las microempresas y de los trabajadores que laboran en unidades productivas formales e informales inferiores a diez trabajadores. En la pequeña empresa esos porcentajes son superiores al 70 %. (CASEN 2000)

Es así como la microempresa, de acuerdo a la encuesta CASEN 2000, registra 1,08 millones de trabajadores por cuenta propia, 806 mil trabajadores u obreros ocupados y, más de 76 mil familiares no remunerados. Lo anterior lleva a que 2,12 millones de trabajadores de la microempresa superen la línea de la pobreza y puedan acceder a un mejor nivel de vida.

Esto se traduce en que la transición desde el trabajo dependiente al independiente parece mejorar las opciones de superación de las personas, sin embargo, queda pendiente el desafío de incorporar a estos sectores a los sistemas de salud y previsión, de los cuales se encuentran mayoritariamente excluidos.

A pesar de ello, la microempresa se vuelve un valioso capital y gran oportunidad para el país, ya que si se considera que la pobreza en general afecta al 20,6% de la población chilena, se puede concluir que los microempresarios presentan menos pobreza que los asalariados y que la población en general. Esto es aún más marcado en las empresas pequeñas.

Esta información estaría indicando que el desarrollo de actividades microempresariales puede ser un elemento clave para mantener por sobre la línea de pobreza a las familias vinculadas a ellas.

2.2 MICROEMPRESAS

A partir del encuadre hecho en el apartado anterior respecto a la problemática social de la pobreza, sus características generales y las ideas centrales que hoy en día se manejan en función de la superación de ésta, emergen las iniciativas productivas o económicas de menor escala, microemprendedoras o microempresariales, como impulsos de gran relevancia social, tanto en el plano de las políticas públicas, como de iniciativas privadas tendientes a la superación de la pobreza.

Así, resulta de sumo interés para el presente estudio, focalizarse en las iniciativas microempresariales en contextos de pobreza como las que se han señalado anteriormente, al considerar que éstas son, dentro del fenómeno global de la pobreza y su superación, un elemento clave en sí mismo, en tanto una iniciativa productiva tiene por finalidad última la generación de ingresos en quienes la realicen así como en su entorno, al menos inmediato, lo que, además, se corresponde con la lógica de desarrollo socioeconómico por la que se rige, en términos generales, la sociedad chilena, en todos sus sectores, donde, claramente, queda bastante excluido el segmento más pobre y vulnerable de nuestra sociedad. De esta forma, una posible solución al tema económico laboral de un porcentaje elevado de la población se relaciona fuertemente con generar oportunidades económicas, significativas y contextuales, en y con aquellos sujetos que viven en situación de pobreza, lo que implica una necesaria, y real, articulación entre las políticas y programas sociales y los sujetos que se verán beneficiados por éstos, de forma que, la superación de la pobreza, se trate en sus múltiples dimensiones y actores.

Una dimensión no menor corresponde a la superación de la pobreza a través del incremento en los ingresos de quienes viven en ella a partir de iniciativas económicas

microempresariales o emprendedoras locales, lo cual se corresponde con las líneas programáticas que FOSIS, como organismo de gran relevancia en el tema, ha planteado como prioritarias en su Programa de Apoyo a Actividades Económicas así como en otro tipo de iniciativas que abordan el tema desde otras dimensiones.

Es así, como todo lo concerniente a microempresas cobra especial relevancia en el contexto de pobreza a nivel nacional y las políticas sociales tendientes a la superación de la ésta.

Para dar cuenta de lo anterior se presentan, de manera sintética y acotada, las dimensiones más relevantes de la realidad microempresarial en términos generales, sus definiciones conceptuales, características y relaciones operativas en función de los objetivos planteados por el presente estudio.

En términos generales, los estudios respecto a microempresas muestran que éstas representan la inmensa mayoría del universo empresarial de Chile, con el 82,5% del total de unidades productivas del país (CASEN 2000), y que es razonable pensar que son básicamente el segmento que está dando origen a las empresas de mayor tamaño y que, adecuadamente fomentadas, pueden prosperar y contribuir a que la actividad productiva nacional se adapte con fluidez a las cambiantes condiciones de los mercados; algo que, si bien presenta una lógica económica, no está del todo claro en lo que respecta al desarrollo, conservación y evolución de las microempresas relacionadas con el contexto de pobreza del país.

Aún con lo anterior, y con una visión optimista del tema, se ha considerado como prioridad, desde los gobiernos de la Concertación, para el desarrollo económico del país que, dado el gran potencial que las microempresas representan y, al mismo tiempo, las severas limitaciones que éstas enfrentan, la necesidad de un progresivo incremento en el

fomento de este sector a partir de políticas públicas específicas a cargo de diversos ministerios y organismos gubernamentales. Así, el financiamiento creciente para asesoría y capacitación, transferencia tecnológica e incentivos para hacer más accesible el crédito formal y reprogramaciones de deuda, junto con una serie de modificaciones legales que establecen tratamientos favorables para el surgimiento y operación de las microempresas, son una prueba de la alta prioridad que las autoridades asignan a este universo productivo.

Aunque se evidencian avances, es indispensable aprovechar las oportunidades y superar los obstáculos que afectan a las microempresas, lo que requerirá esfuerzos adicionales por parte del Estado y de los propios empresarios.

Entre las tareas prioritarias para los próximos años, cabe mencionar una mejoría de la focalización de los recursos de capacitación hacia los microempresarios y sus trabajadores; medidas que tiendan a abaratar el costo del crédito y ampliar su cobertura; el desarrollo de mercados para la microempresa, destacando las posibilidades que ofrecen las compras gubernamentales; y facilitar su acceso a los procesos de encadenamientos productivos, por el impacto que ello produciría en la producción, el empleo y las ventas. En el mismo sentido, es importante continuar con las medidas que faciliten el acceso efectivo de las microempresas a las nuevas tecnologías de información y comunicación.

2.2.1 Definiciones Conceptuales.

El concepto de microempresa es un concepto que se empieza a utilizar de manera incipiente, parcial y poco definida, a comienzos de los años ochenta como una aproximación alternativa a lo que se conocía como sector informal. A mediados de esa

década, como producto de distintos aportes se empieza a relevar la presencia, en muchos países en vía de desarrollo, de millones de iniciativas económicas (microscópicas) que no participaban del sector estructurado de la economía y que presentarían rasgos empresariales (aunque micro).

La realidad muestra que no existe un consenso respecto a definiciones de “microempresa” dado que, por lo general, se les define o acota en relación con alguna actividad, estudio o propuesta que las abarque directa o indirectamente.

Es por tanto, que el viejo refrán de que existen tantas definiciones de microempresa como microempresas existan, permite observar y abordar el panorama ante el cual uno se encuentra con suma cautela y con pretensiones limitadas de generalización, al menos en esta primera instancia.

Por lo general, y tomando en cuenta lo anterior, las microempresas se definen a partir de dos indicadores o características estructurales, tales como número de integrantes de la organización y capital que manejan; dichos criterios pueden tomarse tanto por separado como en unión. A partir de esta primera gran agrupación de las llamadas unidades productivas pequeñas o micro, comienza a desentrañarse una serie de subcategorías, por así llamarlas, que diferencian por rubros, haciendo diferencias significativas entre el carácter rural o urbano que la microempresa posea, así como capitales y aportes diferenciados, acceso a créditos y diversos financiamientos, capacitaciones y aportes tanto estatales como privados. Es aquí donde juega un papel fundamental quién defina operacionalmente “microempresa”, en tanto dicha definición servirá para segmentar y respaldar tales o cuales intervenciones.

Aún cuando existan diferentes definiciones operacionales de microempresas, debe existir un consenso respecto a lo que organizacionalmente refiera; esto hace relación

específicamente a la necesidad de existencia de ciertas estructuras y procesos básicos que toda organización debe poseer, más aún, cuando éstas son del ámbito productivo.

Básicamente, toda organización productiva, debe poseer lo que se ha denominado una visión y misión, definiendo estos conceptos como las orientaciones generales de lo que la empresa espera de su existencia y cómo pretende alcanzarlo. De forma más específica, refiere a una organización básica de lo que el “negocio” será y cómo se llevará adelante, qué elementos necesita para partir y luego desarrollarse, tanto en términos materiales como humanos. Esto a grandes rasgos, dado que la idea de visión y misión organizacional puede estar implícita o explícita dentro de la organización, y puede comprender a un número X de integrantes de la organización. Lo que si es claro, es que, aún cuando exista una organización precaria, en términos de formalismo, estas ideas siempre se encuentran, dado que sin ellas parece imposible emprender cualquier tipo de iniciativa proyectiva, más aún productiva.

Así mismo, cualquier organización debe poseer, en algún nivel de formalidad y explicitación, una división del trabajo que se realice en ella, destacando las funciones administrativas, de ventas, de producción y comercialización.

Es aquí donde radica uno de los grandes problemas de la asimilación de las microempresas, dentro de la lógica de organizaciones o empresas de mayor tamaño y volumen económico, mas sobre todo, en cuanto a la organización interna dada la cantidad de integrantes/trabajadores que éstas poseen; es así como los postulados que guían y estructuran el quehacer de las organizaciones en su acepción productiva deba, necesariamente, pasar por un filtro adaptativo para una mejor comprensión de lo que podemos denominar un grupo reducido de personas organizadas de manera precaria, según los postulados organizacionales mayores, en torno al trabajo a partir de un capital X.

Lo más relevante no es tanto las diferencias que existen en el manejo del capital, pues en una mirada general, pareciera presentar un nivel menor de complejidad que el manejo de grandes capitales, así como la misma relación de éstos con el entorno económico, si no más bien lo relevante cae dentro del ámbito de donde se instalan estos capitales y a quienes involucra. Claramente, esta afirmación posee mucha importancia en la realidad en la cual este estudio se encuentra inmerso, dado que aún cuando los capitales presentan un grado de manejo poco complejo en términos económicos, sí presentan un gran nivel de complejidad en cuanto a lo que este capital representa en términos de sustento económico básico de este grupo reducido de personas, bastante diferente que el que se produce con los grandes capitales. La explicación cae dentro de la idea de proximidad y necesidades de retorno de capitales inmediatos; de esta forma, la complejidad que el “fenómeno” pobreza implica o encierra condiciona cualquier tipo de afirmación que se haga respecto de cualquier iniciativa productiva que nazca en su seno.

A partir de lo anterior, cualquier definición que se haga respecto de microempresas debe tener muy claro el contexto donde ésta se desarrolla o desarrollará, pues si bien toda organización se encuentra en mayor o menor medida condicionada por el medio en que se desenvuelve, la realidad microempresarial en nuestro país posee un ambiente altamente complejo, más aún el contexto de iniciativas microempresariales para la superación de la pobreza. Ambiente que va mucho más allá que la propia estructura y procesos organizacionales que dichas unidades productivas posean. Así, el fenómeno de la pobreza, las características personales de los integrantes de las organizaciones, las instituciones y programas a los cuales estén afiliados o respaldados, así como el rubro en el que se desempeñen, condicionará de manera sustancial la visión que se tenga de la propia organización así como de los sujetos que la componen.

Tomando en consideración las afirmaciones antes señaladas tenemos que, de manera teórica, las microempresas son consideradas pequeñas unidades económicas y sociales, a partir y desde las cuales surgen procesos de organización necesarios y experimentación social consecuentes, relacionadas directamente con actividades económicas a pequeña escala. Estas unidades u organizaciones productivas presentan en principio un modo coherente y racional de organizar la actividad.

Toda organización productiva está constituida por personas, donde el número puede ser muy variable, 9 o menos en el caso de las microempresas, pero donde cada uno aporta diferentes recursos para que en su conjunto dinámico formen una sola unidad económica de trabajo y de gestión.

El caso de la microempresa presenta características particulares que las diferencian de unidades productivas de mayor tamaño; esto es, que cada microempresario posee una identidad específica, con una determinada racionalidad económica basada en el trabajo, pasando a ser el mayor recurso que posee, tratando, en todo momento, de optimizarlo y protegerlo. Esta visión es entendible, ya que si se analiza la estructura de recursos que posee el microempresario, la mayoría presenta una carencia de capital y tecnología, siendo el trabajo el factor que asegura su funcionamiento en la medida que constituye su fuente de ingresos. Esto indica que, en una organización microempresarial, el microempresario representa y agrupa lo que en las empresas de mayor tamaño se divide en diferentes departamentos y personas, siendo este microempresario el eje conductor de todos los procesos organizacionales presentes en su unidad productiva, tanto a nivel técnico como de gestión económica y humana. En el microempresario se concentrarían, en principio, todas aquellas características y funciones esenciales para que una organización se desempeñe con relativa formalidad y tienda al éxito económico, aún cuando desde un enfoque teórico

organizacional más rígido el concepto de formalidad es altamente cuestionable, más aún su relación con el éxito económico de la empresa.

Se plantea, a su vez, una serie de ventajas iniciales que poseerían las microempresas o unidades productivas de menor tamaño, en cuanto a su potencial acceso y flexibilidad ante el ambiente económico. Así, se tienen las siguientes, por tomar algunas:

- **Flexibilidad tecnológica:** Posibilidad de adecuar tecnologías a sus requerimientos lo que les permite transformaciones rápidas y a bajo costo, cuando se cambia de un producto a otro similar, lo que propicia un mejor uso de las maquinarias y herramientas disponibles.
- **Proximidad al mercado:** Inserción en los mercados locales, esta proximidad los lleva a generar una amplia gama de bienes y servicios y a alterar su producción como respuesta a los cambios en los gustos o para captar aumentos en las demandas. Esta ventaja se traduce en una mayor capacidad para diversificar productos. Además, las actividades de las microempresas permiten la exploración de nuevos mercados, susceptibles de ser cubiertas después por empresas de mayor tamaño.
- **Ventajas sociales:** La microempresa presenta un alto grado de elasticidad de empleo, pues en situaciones de gran demanda incorpora con facilidad nuevas personas a la producción y, a su vez, en situaciones de crisis puede reducir personal sin generar grandes conflictos económicos a nivel macro por ello.

Por otra parte, se pueden señalar ciertos rasgos característicos que diferencian a las microempresas de otras unidades económicas de mayor tamaño y volumen económico. De

esta forma podemos señalar, como de gran importancia, las siguientes dimensiones particulares:

- **Organización del trabajo:** Al interior de la microempresa no existe una clara separación entre capital y trabajo. Es así como el microempresario es a la vez dueño y trabajador. Por lo general, en la microempresa no existe gran división del trabajo, las funciones administrativas, de ventas, de producción y comercialización están concentradas en una misma persona, y los trabajadores desempeñan habitualmente más de una función en el proceso productivo. En este sentido los integrantes aportan diferentes recursos, tanto materiales como personales. Dentro de la organización del trabajo dentro de una microempresa no existen muchos niveles jerárquicos; por lo general se divide en administración y planta productiva, aún cuando esta separación jerárquica no esta clara en todo momento, siendo muy particular para cada microempresa.

- **Trabajo familiar:** La participación de los miembros del hogar, hombres y mujeres, adultos, jóvenes y niños es de vital importancia para la sobrevivencia de la microempresa, especialmente en sus comienzos y en los períodos de crisis económicas. Un gran número de microempresas se forma por decisión familiar. Esto se ve con mucha frecuencia en iniciativas desde estratos económicos más desposeídos, existiendo Leyes que fomentan y regulan dichas iniciativas productivas.

- **Limitación del capital:** Por lo general las microempresas operan con un capital reducido, lo que las obliga a abastecerse de maquinarias de segunda mano o a adaptar aquellas destinadas a otros usos.

- Limitación de tecnologías: Se caracterizan por la utilización de tecnologías simples y artesanales que necesitan un volumen mayor de mano de obra. La disponibilidad de maquinarias y herramientas es inferior a la observada en el estrato moderno.
- Estrategia comercial: Las microempresas se orientan a mercados de fácil acceso o con pocas restricciones de entrada, comúnmente se trata de mercados locales, conseguir estos mercados depende la mayoría de las veces de las habilidades personales y de los contactos del microempresario.

2.2.2 La Microempresa: Características, Número y Distribución General.

Según datos entregados por la Empresa Consultora I&G (2003), las empresas de menor tamaño representan más del 97% de todas las unidades productivas legalmente constituidas en el país y emplean alrededor del 55% de los trabajadores chilenos. Se encuentran en todos los sectores productivos y presentan una distribución regional mucho menos concentrada en la Región Metropolitana que las empresas medianas y grandes. Son empresas cuyo desarrollo contribuye al crecimiento y la equidad, que se adaptan más rápidamente a los cambios del mercado y que son buenos clientes del sector financiero.

Según la CASEN 2000, en el país funcionan aproximadamente 1.200.000 empresas formales e informales. Las formales son 652.445 empresas, o sea, 54% del total. Las restantes, estimadas en unas 550.000, se encuentran en el área de la informalidad (MIDEPLAN, 2003).

Por sus características tecnológicas, la microempresa es intensiva en mano de obra, lo que significa que, para un mismo nivel de producción, es capaz de generar más empleo que las empresas de mayor tamaño. Este hecho transforma al sector en uno de los mayores empleadores en el nivel nacional.

Las microempresas se encuentran presentes en todas las actividades económicas significativas del país. No obstante, su participación se concentra principalmente en cuatro sectores: Comercio, Transporte, Agricultura e Industria.

Las microempresas están distribuidas a lo largo del país en forma relativamente proporcional al tamaño poblacional, lo que revela que el desarrollo de este sector puede ser un factor relevante de equidad regional. Siendo la distribución nacional, según datos del SII, para la región de Valparaíso la siguiente: Micro: 10,3%; Pequeñas: 9,3%; Medianas: 7,1%; Grandes: 4,8% (MIDEPLAN, 2003).

Durante el año 2000 los ocupados a escala nacional ascendieron a 5.445.968 personas, de los cuales 550.631 personas estaban ocupadas en la V Región (CASEN 2000).

A su vez, de este subtotal regional un total de 229.553 personas estuvieron, a lo largo del año 2000, ocupados en microempresas de la V Región, o sea un 36% del empleo regional total y un 4% del empleo nacional total, se generó en las microempresas de la V Región (CASEN 2000)..

El 7,55% de las personas ocupadas en la microempresa de la V Región, es decir, 17.399 personas son patrones o empleadores de microempresas (2-9 personas), en tanto un 49,00%, vale decir, 112.846 personas, son trabajadores por cuenta propia, el 39,89% (91.872 personas) son empleados de dichas microempresas, y el 3,55% restante de ocupados en ellas son trabajadores familiares no remunerados (8.176 personas) (CASEN 2000).

Por otra parte, los datos muestran que la mayor concentración microempresarial se encuentra en el rubro “comercio”. En general, las microempresas de comercio se abastecen con productos de alta demanda, bajo costo y desde distribuidores mayoristas / minoristas locales. Algunos de los productos con los que se abastecen son de microempresas chilena de manufactura, relativamente consolidadas y que forman parte de la industria liviana. En un escenario de aumento de importaciones de menor costo (generalmente de origen asiático) las microempresas comerciantes tienden a marginar los productos nacionales, afectando de esta manera a aquella manufacturera correspondiente a la que se encontraría en mejores condiciones para enfrentar la apertura. Con mucha probabilidad esto implicará una precarización del sector como ya sucedió con los almacenes de barrio con la irrupción de los supermercados en los espacios locales.

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

Casi la mitad de estas unidades productivas opera en la informalidad, lo cual limita su desarrollo. Pagan tasas de interés bancario muy superiores al resto de las empresas, y tienen acceso limitado a las posibilidades de capacitación y de mejoramiento tecnológico de sus empresas.

Cabe señalar que uno de los factores más importantes en el acceso a la capacitación de los trabajadores en Chile, es el uso de la franquicia tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Esta franquicia es aprovechada por las empresas en función de su tributación y de su planilla de remuneraciones.

La cobertura de los programas de capacitación en el segmento específico de la microempresa es relativamente baja.

Paralelamente, el gasto público destinado a capacitación está fuertemente concentrado en las grandes empresas.

2.2.3 Microempresas, Informalidad y Acceso a Sistemas de Salud y Previsión.

Según datos de la encuesta CASEN 2000, el 98,25% de los patrones o empleadores, el 88,37% de los trabajadores por cuenta propia, el 80,81% de los empleados y el 85,59% de los familiares no remunerados, que laboran en microempresas, pueden ser definidos como no pobres.

La transición desde el trabajo dependiente al independiente parece mejorar las opciones de superación de las personas. Sin embargo, queda pendiente el desafío de incorporar a estos sectores a los sistemas de salud y previsión, de los cuales se encuentran mayoritariamente excluidos.

En relación con la protección social, la baja calidad de los empleos generados por las micro y pequeñas empresas no sólo se ve reflejada en el bajo nivel de las remuneraciones percibidas, sino que además se manifiesta en otras características y condiciones del empleo, tales como horarios de trabajo, situación contractual, acceso a previsión y salud.

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

De esta forma, y en términos globales, un 37% de las personas vinculadas a la microempresa excede la jornada laboral legal, dedicando más de 48 horas semanales a sus trabajos, con el consiguiente riesgo en términos de calidad de vida y deterioro de la convivencia familiar (CASEN 2000).

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

Si se agrega a la cifra anterior la importante proporción de trabajadores por cuenta propia, no es difícil deducir que la situación previsional, así como el acceso a los sistemas de salud público o privado se ve bastante restringido para este segmento de la población activa.

En cuando a la previsión social de los ocupados en la microempresa, la información proporcionada por la encuesta CASEN 2000, señala que más de la mitad de los trabajadores de la microempresa no está cotizando en el sistema previsional. De los 2.123.662 que se autodefinen como ocupados en empresas de 1 a 9 trabajadores, 1.361.460 no está contribuyendo a su previsión. En esta condición se encuentran (CASEN 2000):

- el 52,00% de los patrones o empleadores,
- el 81,76% de los trabajadores por cuenta propia,
- el 40,11% de los empleados u obreros, y

- el 92,63% de los familiares no remunerados.

La situación en cuanto a cobertura de atención de salud, muestra que sólo el 32,57% de los patrones o empleadores cotiza en Isapres. Otro 42,9% se atiende en el sistema público (incluyendo a un 6,91% que accede como indigente). Por último, el 23,48% no cuenta con previsión de salud (CASEN 2000).

Otra limitación importante del sector microempresarial es su alto grado de informalidad. A partir del análisis de las categorías ocupacionales de la encuesta CASEN 2000 se estima que alrededor del 50% de las unidades productivas en el nivel nacional estaría en la categoría de informales, y corresponderían en su inmensa mayoría a microempresas (CASEN 2000).

Para muchas de las unidades productivas que se hallan en esa situación, la informalidad es una manera de subsistir sin incurrir en los costos que implica la formalidad. De este modo, evitan el cumplimiento de normas tributarias, laborales, ambientales y urbanísticas, entre otras.

Sin embargo, las empresas informales se ven severamente limitadas en su relación con proveedores y clientes. La imposibilidad de entregar boletas o facturas obliga a que quienes comercien con esta empresa tengan que incurrir en faltas y delitos tributarios. Como no puede salir libremente al mercado a buscar nuevos negocios, la microempresa informal queda supeditada a un conjunto reducido de compradores y vendedores dispuestos a trabajar con ella, por lo general, en condiciones desventajosas.

De esta forma, un empresario no formalizado tiene precario acceso al sistema bancario. Sólo puede conseguir crédito como persona natural, a tasas de interés notablemente mayores, o directamente con prestamistas en condiciones de usura.

Aunque a veces la informalidad se debe a la existencia de alguna norma específica que el empresario no es capaz de cumplir, la experiencia muestra que cuando la empresa es informal, ni siquiera cumple las normas que sí podría acatar. Es decir, se cae en un círculo vicioso de informalidad e incumplimiento.

Lo anterior nos lleva a considerar que, de acuerdo a la realidad de la microempresa en contexto de superación de pobreza, se hace de suma importancia tratar el tema de gestión empresarial u organizacional como parte constituyente del devenir de las políticas sociales impulsadas desde organismos públicos y privados como un enfoque sustancial para la incorporación de individuos y grupos familiares en situación de pobreza en el mercado laboral, y en último término, económico del desarrollo del país, ya que no sólo es necesario que los programas aumenten su oferta programática, sino que además consideren dentro del proceso de capacitación áreas como capacidad emprendedora, promoción económica, financiamiento y asistencia especializada que permitirán el sustento futuro de la microempresa. Es en este punto donde la configuración organizacional de las iniciativas productivas cobra real importancia y con ello la relevancia, tanto teórica como práctica, de las competencias en la gestión empresarial.

2.3 COMPETENCIAS.

Tomando en cuenta que el gobierno de Chile, a través de FOSIS, a considerado dentro de sus ofertas programáticas para la superación de la pobreza el Apoyo a Actividades Económicas, teniendo presente que el fomento de las actividades microempresariales es una opción válida para la superación de la pobreza, se ha visto

enfrentado a una serie de problemáticas relacionadas con la gestión empresarial u organizacional de las microempresas establecidas debido a la falta de capacitación áreas como capacidad emprendedora, promoción económica, financiamiento y asistencia especializada que permitirán el sustento futuro de la microempresa. Es aquí donde toma una gran importancia el considerar, a nivel teórico y práctico, las competencias en la gestión empresarial, ya que el desarrollo de actividades microempresariales puede ser un elemento clave para mantener por sobre la línea de pobreza a las familias vinculadas a ellas.

Ahora bien, antes de entrar en lo concerniente a las competencias en específico, cabe aclarar algunos fundamentos básicos de lo que una organización representa así como elementos sustanciales que la constituyen. Para efectos de este estudio se dará cuenta de aquellos elementos esenciales para el contexto microempresarial en pobreza, en tanto es el medio, el capital y los recursos humanos quienes finalmente definen la pertinencia y necesidad de estructurar una organización de tal o cual manera.

Así, emergen como sustanciales conceptos tales como visión organizacional, misión organizacional y valores organizacionales; de esta forma una empresa, en este caso una iniciativa microempresarial, siempre debe tener claro, ya sea explícita o implícitamente, el porqué de lo que hace la empresa, es decir, el propósito, la razón de ser de la organización, la misión de ésta. De igual modo, se debe tener clara la imagen futura que se pretende de dicha organización, vale decir, su visión; y por último los valores de ésta, en términos de lo que representa el sentir de la organización, sus objetivos y prioridades estratégicas. De esta manera, serán los valores organizacionales los conductores o guías para el cumplimiento de la misión y la visión planteadas por cada organización.

Siguiendo con la idea básica de organizar una iniciativa productiva, bien para darle forma si se quiere, es esencial pensar en conceptos como capital económico, capital

humano o recursos humanos, como valores estratégicos de la organización, como un valor añadido para la actividad. Es a partir de esta noción de negocio donde los conceptos de misión, visión y, finalmente, de los valores cobran real importancia y establecen de manera sólida el inicio de una actividad económica del tipo que sea, aún cuando no asegura el éxito de ésta, si da los cimientos para una buena construcción, una construcción clara y con futuro.

A partir de estas observaciones generales, a las que se les suman por supuesto todas aquellas de índole estructural o técnicas como definiciones y orientaciones en estricto rigor monetarias, es donde emergen las capacidades y competencias individuales y grupales para llevar a cabo algún tipo de trabajo, más aún una iniciativa de carácter económico.

La idea de gestionar a partir de competencias o por competencias surge del valor que ha ido adquiriendo el recurso humano dentro del desarrollo empresarial, pasando a ser algo cercano a un número o bien un costo a un valor agregado y diferenciador dentro del mercado. Es así como el buen desarrollo de los potenciales individuales en directa relación con la mismísima gestión empresarial cobra cada día mayor importancia.

Así, gestionar, o términos más simples, organizar, un negocio por competencias implica que los recursos humanos de una empresa de algún modo repercuten en la estrategia global de ésta, de esta forma ayudan a su logro o bien ayudan a malograrlo cuando el personal no está alineado a los objetivos fundamentales de la empresa. Por lo tanto, gestionar los recursos humanos por competencias no es ni más ni menos que el medio para tener éxito, donde las competencias son aquellos comportamientos que posibilitarán alcanzar los resultados. De ahí que esté ampliamente aceptado hoy en día la idea que gestionar por competencias agrega valor a la estrategia de negocios.

2.3.1 Definiciones de Competencias.

A partir de lo antes expuesto, se hace necesario realizar una breve síntesis de lo que se entiende y aplica por competencias, ante lo cual se observa primeramente que con el concepto de competencia puede ser definido de diferentes maneras, dependiendo de las tipologías que utilizan distintos autores.

Así, tenemos que según Boyatzis (1982), una competencia se define como “una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo (Boyatzis, 1982; en Tjerk Hooghiemstra, 1996).

De acuerdo al diccionario Larousse, se define por competencias a “el conjunto de conocimientos, cualidades, capacidades y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimiento razonado, ya que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere” (Diccionario Larousse, 2001).

Las competencias, en términos generales, pueden consistir en motivos, rasgos de características, conceptos de uno mismo, actitudes y valores, contenido de conocimientos cognoscitivos o de conducta. Una competencia corresponde a un repertorio de comportamientos que hace eficaces a los profesionales en una determinada situación.

Según Le Boterf, la competencia vendría a ser una construcción, el resultado de una combinación pertinente de varios recursos, tales como conocimientos, redes de información, redes de relación y saber hacer. En esencia, ellas mismas no serían propiamente recursos, sino más bien movilizarían, integrarían los recursos, en la forma de

saber actuar, saber hacer y también en actitudes. La movilización de dichos recursos sólo sería pertinente a situaciones específicas y, por lo tanto singulares.

Para Spencer y Spencer (Alles 2003. pág. 20) las competencias son “características fundamentales del hombre que indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo”.

En una concepción más dinámica, una competencia se adquiriría a través de la educación y de la propia experiencia en la vida cotidiana, en este sentido, se movilizarían y se desarrollarían de manera continua y, no podrían ser explicadas o demostradas independientes del contexto en donde se hallen presentes.

Finalmente, como se puede apreciar en los párrafos anteriores, todas las definiciones que se encuentran relativas al concepto de competencias, destacan los conocimientos, habilidades y/o capacidades intrínsecas del sujeto que le permiten llevar a cabo con éxito alguna tarea. Estas capacidades, habilidades o conocimientos, no deben ser entendidos de manera independiente al contexto en donde se inserte el sujeto que las posea.

2.3.2 Tipología de Competencias.

Según la Organización Internacional del Trabajo, OIT (año de publicación), se entiende por competencia/s laboral/es como la capacidad real para lograr un objetivo o una meta dentro de un contexto dado. Una construcción social de aprendizajes útiles y significativos para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, la cual se daría mediante la instrucción como también, en gran medida, por las situaciones específicas y concretas de trabajo en donde exista un tipo de aprendizaje por medio de la experiencia.

Aún cuando existen diversas acepciones para esta definición, en términos generales, ésta se define como la capacidad efectiva, real y demostrada, para llevar a cabo una actividad laboral plenamente determinada.

De acuerdo a CONOCER (México), se entiende por competencia laboral, la capacidad productiva de un individuo, definida y medida por el desempeño efectivo de un sujeto dentro de un determinado contexto laboral de trabajo. De esta manera, se considera que los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes son necesarias, pero no suficientes para explicar un desempeño efectivo.

De forma opuesta, pero complementaria a la tipología de las competencias laborales, se enuncian aquellas consideradas genéricas o transversales, comunes a la mayoría de las profesiones y que están relacionadas con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos. Se diferencian de esta forma, de aquellas competencias denominadas técnicas y que estarían relacionadas con los conocimientos, habilidades y destrezas específicas de un determinado puesto de trabajo u oficio, tales como el conocimiento de tecnologías específicas de un área determinada o el manejo de maquinaria especializada.

Según Leonard Mertens (www.cinterfor.org.uy, visitado el 22 de mayo de 2004) las competencias genéricas o transversales, se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de distintos ámbitos de producción.

Por otra parte, podemos distinguir las llamadas competencias específicas o de conocimientos y las de gestión o derivadas de las conductas. De esta forma, las primeras se relacionan con conocimientos técnicos referidos directamente con un ámbito de desarrollo externo al individuo y focalizado en un área específica del conocimiento, por ejemplo conocimientos en informática, contabilidad financiera, leyes laborales, etc. En cuanto a las

segundas, éstas se refieren en general al comportamiento de las personas en el trabajo o en situación de trabajo, teniendo así competencias tales como iniciativa, autonomía, orientación al cliente, relaciones públicas, trabajo en equipo, liderazgo, etc.

Si bien ambas son complementarias, se plantea que las de gestión son de carácter más innato, aún cuando pueden ser aprendidas, y se relacionan con el desarrollo histórico-personal del individuo. Así las específicas son susceptibles de ser aprendidas en mayor grado por lo que quedan supeditadas a las primeras en jerarquía para muchas empresas.

Según Spencer y Spencer (Alles, 2003), siguiendo la corriente estadounidense frente al tema, las competencias pueden clasificarse en competencias de logro y acción tales como orientación al logro, preocupación por el orden, calidad y precisión, iniciativa, etc.; de ayuda y servicio tales como entendimiento interpersonal, orientación al cliente, etc.; de influencia tales como influencia e impacto, construcción de relaciones, conciencia organizacional, etc.; gerenciales tales como desarrollo de personas, dirección de personas, trabajo en equipo y cooperación, liderazgo, etc.; cognoscitivas tales como pensamiento analítico, razonamiento conceptual, etc.; y de eficacia personal tales como autocontrol, confianza en sí mismo, comportamiento ante los fracasos, flexibilidad, etc..

A su vez los mismos autores (Spencer y Spencer; en Alles, 2003), postulan la posibilidad de categorizar a las competencias en dos grandes grupos según el criterio laboral que predicen. Así tenemos las competencias de punto inicial que refieren básicamente a características esenciales que todo individuo necesita en cualquier trabajo para alcanzar un desempeño mínimo. Por otra parte, existen las competencias diferenciales, las cuales distinguen a individuos de niveles superiores de desempeño.

Si bien las tipologías o clasificaciones hasta aquí expuestas representan la visión anglosajona respecto a las competencias, es muy interesante resaltar la visión que nos

presenta la autora francesa Claude Levy-Leboyer (Alles, 2003), quien plantea, en síntesis, que las competencias son una lista de comportamientos que poseen ciertas personas en mayor grado que otras lo que las hace más eficaces para una situación determinada. De esto se sigue que estas competencias son aplicadas de manera integral a través de aptitudes, rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos por el sujeto, representando de esta forma un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para manejar de buena manera las misiones profesionales prefijadas.

La autora plantea la idea de lo que denomina supracompetencias, divididas en: intelectuales tales como perspectiva estratégica, análisis y sentido común, planificación y organización, etc.; interpersonales tales como dirigir colaboradores, persuasión, decisión, sensibilidad interpersonal, comunicación oral, etc.; adaptabilidad, básicamente relacionada con adaptación al medio y sus implicancias; y, orientación a resultados tales como energía e iniciativa, deseos de éxito, sensatez para los negocios, etc.

Siguiendo con la corriente europea-francesa tenemos a Nadine Jolis (Alles, 2003. pág. 28), quien plantea que las competencias se correlacionan entre si y se pueden dividir en: competencias teóricas, por ejemplo aquellas que permiten conectar saberes adquiridos durante la formación con la información; competencias prácticas tales como la capacidad de traducir la información y los conocimientos en acciones operativas o enriquecer los procedimientos con calidad; competencias sociales, por ejemplo lograr que un equipo trabaje o la capacidad de relacionarse; y, competencias del conocimiento explicadas como las competencias que permiten combinar y resolver por ejemplo información con saber, coordinar acciones, buscar nuevas soluciones ante problemas dados, poder aportar innovaciones y creatividad, etc., planteando la idea de que las tres primeras convergen en la última.

A su vez, dentro de estas tipologías de competencias, existe por sobre todas ellas la necesidad de distinguir y fijar grados, distinguiéndose al menos cuatro, a saber: Alto, Bueno, Mínimo necesario e Insatisfactorio. Cabe destacar que esta diferenciación en grados se relaciona con la idea central de que las competencias no son estáticas, es decir que varían según los trabajos o puestos dentro de una misma organización y entre ellas, a su vez que varían dependiendo de quien las posea y su contexto.

2.3.3 Cómo Definir Competencias.

A partir de lo anteriormente expuesto queda por definir o responder a la pregunta clave ¿Quién define las competencias?.

Para dar respuesta a esta pregunta debemos señalar que la teoría sustentada en la práctica nos dice que es imprescindible que la máxima dirección de cualquier organización, independiente de su tamaño. Ante esto se plantea la necesidad y rigurosidad en el método, donde la primera tarea es definir la visión de la empresa, es decir contestar el “hacia dónde vamos” por parte de la máxima dirección; luego se debe explicitar los objetivos y la misión organizacional, es decir el “qué hacemos”, para posteriormente decidir el “cómo lo hacemos”.

De esta forma los pasos sugeridos a seguir para definir competencias implican al menos los siguientes pasos:

- Definir criterios de desempeño.
- Identificar una muestra.

- Recoger información.
- Identificar tareas y los requerimientos en materia de competencias de cada una de ellas; esto implica la definición final de la competencia y su correspondiente apertura en grados.
- Validar el modelo de competencias
- Aplicar el modelo a la muestra seleccionada.

Así, el modelo de competencias se ha convertido en una nueva forma de gestionar la empresa. Las nuevas tendencias han llevado a las grandes organizaciones a crear modelos de Gestión por Competencia para aumentar su desarrollo e ingresos. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, las competencias son características pertenecientes a los sujetos y no a las organizaciones, lo que da la posibilidad de llevar el modelo a distintos tipos de organización, independiente de su tamaño.

Si se lleva este modelo a la microempresa, se abre la posibilidad de mejorar las formas de gestionar de éstas, es decir, si consideramos la idea de que cada sujeto posee una serie de competencias o un repertorio de comportamientos que los hacen eficaces frente a determinadas situaciones, y se logra estimular dichos comportamientos en beneficio de su microempresa, éstos podrían superar las falencias que hoy los aquejan frente al desarrollo microempresarial.

No obstante, no se debe dejar fuera el contexto en el cual se desarrollan las microempresas en nuestro país, ya que la mayoría de ellas se sitúan en lugares apartados o de difícil acceso, los sujetos poseen una baja calificación educacional, existe un sentimiento de marginación, etc. sin embargo, muchas de estas iniciativas logran tener éxito. Es por ello que en este último punto cobra importancia el gestionar a partir de competencias, ya que el buen desarrollo de los potenciales individuales tiene directa relación con la gestión

empresarial, lo que le da a la microempresa un valor agregado o diferenciador dentro del mercado.

Así, como se menciona anteriormente, gestionar, o en términos más simples, organizar un negocio por competencias implica que los recursos humanos de una microempresa de algún modo repercuten en la estrategia global de ésta. Por lo tanto, gestionar los recursos humanos por competencias no es ni más ni menos que el medio para tener éxito, donde las competencias son aquellos comportamientos que posibilitarán alcanzar los resultados.

CAPÍTULO III

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVOS GENERALES

Levantar un perfil de competencias general de microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.2.1** Identificar competencias ideales de microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.
- 3.2.2** Levantar un perfil ideal de competencias de microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.
- 3.2.3** Identificar competencias reales de microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.
- 3.2.4** Levantar un perfil real de competencias de microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

3.2.5 Comparar el perfil ideal de competencias con el perfil real de competencias de microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

CAPÍTULO IV.

4. METODOLOGÍA

4.1 Introducción

El presente estudio, relativo al levantamiento de un perfil de competencias en microempresarios de desempeño laboral alto y medio de familias PUENTE, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003, se encuadra dentro de una metodología de tipo exploratoria-descriptiva.

Se pretende explorar o examinar una realidad, como es la del microempresariado en contexto de superación de la pobreza, desde la óptica de las ideas organizacionales y, específicamente, desde las competencias que dichos sujetos presentan en relación con su actividad laboral, algo que no se ha presentado hasta hoy como un tema preponderante para el desarrollo de estrategias de superación de la pobreza por parte de organismos encargados de coordinar acciones dentro de esta problemática nacional. Esto se demuestra, además, por la escasa bibliografía existente relativa al tema en cuestión, y más aún desde los énfasis que el presente estudio pone en relevancia.

A partir de la exploración del fenómeno, se pretende realizar una descripción de aquella realidad “oculta”, en términos organizacionales formales, como forma de traducir estructuras y dinámicas expresadas en lenguajes informales y no necesariamente correspondientes con los que en la praxis empresarial general son utilizados. De esta forma, la idea descriptiva pretende formalizar lo informal de manera de presentar resultados y análisis correspondientes a la lógica que guía y fundamenta al estudio propuesto.

La metodología a usar, en el presente estudio, considera una adaptación de técnicas de recolección de datos y análisis, dado que las fuentes de información, a saber los Expertos en la temática de fomento productivo en contexto de superación de pobreza y microempresarios en situación de pobreza, no permiten el uso estricto de las metodologías propuestas por la bibliografía existente. Lo anterior se sustenta en que las propuestas metodológicas relacionadas con la gestión empresarial por competencias están orientadas para aquellas empresas que posean un nivel mínimo de formalización, donde deben existir claras estructuras y dinámicas organizacionales, lo cual no ocurre en el contexto de iniciativas económicas para la superación de la pobreza en donde se inserta este estudio.

4.2 Muestra del Estudio.

La muestra del presente estudio se compone de dos grupos, distinguidos a partir de los criterios de levantamiento de información planteados como objetivos de investigación. Así se tiene una muestra conformada por Expertos en Fomento Productivo en extrema pobreza, y otra muestra conformada por microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

La primera muestra, de tipo intencionada, está constituida por 4 Expertos en la temática de fomento productivo en contexto de superación de pobreza.

Los criterios de selección de esta primera muestra son los siguientes:

1. Trabajar o haber trabajado en FOSIS V región o en la Corporación de Fomento Productivo y Promoción FFP Sur durante el año 2003.

2. Haber participado en alguna instancia del Programa de Apoyo a Actividades Económicas a Familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar del año 2003.

Primeramente, a partir de los criterios expuestos, se procedió a contactar a sujetos que cumplieren dichas condiciones, teniendo como nexos, para tales efectos, a funcionarios de FOSIS, quienes mostraron una abierta colaboración, entregando recomendaciones y datos esenciales para ubicar y solicitar la participación de los Expertos. De esta forma, se obtuvo una muestra conformada por 4 profesionales, 2 Ingenieros Comerciales que trabajan actualmente en FOSIS V región, destacando que uno de ellos trabajó en la consultora que ejecutó el proyecto el año 2003, y 2 Trabajadoras Sociales que trabajaron en la Corporación de Fomento Productivo y Promoción FFP Sur durante la ejecución del proyecto el año 2003.

La segunda muestra también es de tipo intencionada, ya que la elección de ésta se desprende de una población especificada según solicitud formal hecha por FOSIS V región a la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso. Dicha solicitud se enfocó, específicamente en familias del Programa PUENTE que participasen o hayan participado en el Programa de Apoyo a Actividades Económicas.

De esta forma, la población del estudio está constituida por 28 beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003 provenientes de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar egresados del Programa ejecutado por la Corporación de Fomento Productivo y Promoción FFP Sur.

Del total de beneficiarios se diferenció entre aquellos beneficiarios que, según criterios evaluativos entregados por la consultora ejecutora del programa, mostraron un desempeño

laboral alto, medio, bajo y muy bajo, especificados con notas 7.0, 5.0, 3.0 y 1.0 correspondientemente de acuerdo a lo que sigue:

1. Permanencia de la Actividad Económica.
2. Importancia de la Actividad Económica como generadora de ingresos entre los recursos disponibles para los gastos de la familia.
3. Superación en términos de ventas y logística.
4. Reinversiones del capital inicial o parte de éste.
5. Existencia de un claro interés por mejorar la Actividad Económica.
6. Factibilidad de la supervivencia de la Actividad Económica.

De lo anterior, se desprenden las siguientes calificaciones:

- Nota 1.0: En base a la ausencia de los criterios señalados, se considera que el Proyecto o Actividad Económica ha sido un fracaso. La microempresa ya no existe.
- Nota 3.0: el Proyecto está estancado temporalmente o aún se mantiene estable, pero no genera ingresos que aporten al presupuesto familiar.

- Nota 5.0: Se cumple con la variable de permanencia de la Actividad Económica, pero no se han conseguido logros importantes.
- Nota 7.0: El Proyecto se considera exitoso, ya que se visualiza que al menos cuatro de las variables antes señaladas se están cumpliendo.

Sumada a esta evaluación se aplicó, por parte de los ejecutores, un “test de la microempresa”, lo cual constituyó la actividad de término del seguimiento de los Proyectos. Según los resultados obtenidos mediante este instrumento fue posible hacer una correlación con las calificaciones antes descritas, y así entregar un criterio final de evaluación de la Actividad Económica apoyada por el programa. Esta correlación dio como resultado la correspondencia entre las altas y medias calificaciones obtenidas por ciertos beneficiarios y los correspondientes resultados positivos en el “test de la microempresa”.

A partir de los criterios antes señalados, la muestra del presente estudio está conformada por 18 microempresarios, correspondientes a aquellos que obtuvieron un desempeño laboral alto y medio, a saber, calificados con nota 7.0 y 5.0. Así, se tiene un total de 10 microempresarios con nota 7.0 y 8 con nota 5.0.

Una vez identificados los beneficiarios de desempeño laboral alto y medio, se procedió a contactarlos con la finalidad de solicitarles formalmente su cooperación para participar en el estudio, es decir, su disponibilidad y disposición a ser entrevistados. Luego de esto, se logro acordar entrevistas con un total de 10 beneficiarios dispuestos a participar del estudio.

Dado todo lo anterior, la muestra final del estudio esta compuesta por 4 Expertos en la temática de fomento productivo en contexto de superación de pobreza y por 10

microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

4.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos y sus técnicas correspondientes se definen acorde a los lineamientos de las teorías de Gestión por Competencias y las características de la muestra del estudio, así las técnicas de recolección de información son diferentes para los Expertos y para los microempresarios.

En el caso de los Expertos, se realiza una Entrevista Semi-Estructurada. Para los microempresarios se realiza una adaptación de la denominada Entrevista de Incidentes Críticos o de Eventos Conductuales.

4.3.1 Entrevistas Semi-Estructuradas con Expertos

La entrevista semi-estructurada se puede definir como una entrevista guiada a través de una pauta de preguntas que el entrevistador aplica al entrevistado. Las respuestas no son explicitadas por el entrevistador, como en el caso de una encuesta, solo se encuadran dentro de límites o temáticas específicas, otorgándole al entrevistado la posibilidad de profundizar sobre sus respuestas o bien agregar comentarios respecto de la temática que se trate.

El objetivo de la entrevista con los Expertos es obtener descripciones de conductas o tareas críticas que realizan o debiesen microempresarios de Familias PUENTE,

beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas que permitan levantar un perfil ideal de competencias.

Para el caso de las entrevistas con Expertos se usa una pauta de entrevista que indaga respecto de una serie de dimensiones relevantes, directamente relacionadas con las actividades microempresariales en estudio, las tareas que los microempresarios realizan, cuales debiesen realizar, que competencias debiesen poseer o bien poseen, el contexto donde se inserta la actividad, etc..

4.3.2 Entrevistas de Incidentes Críticos a microempresarios

La Entrevista de Incidentes Críticos o Entrevista de Eventos Conductuales se define como una entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño laboral pasado del sujeto a entrevistar, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del sujeto, evidenciadas en el repertorio de comportamientos que éste ha desplegado en su actuación exitosa en un cargo en particular. En la ejecución de dicha técnica se le pide a la persona que piense en varias situaciones importantes en el trabajo en las que las cosas salieron bien o mal; luego, se les pide que describan dichas situaciones, narrándolas con todo detalle y respondiendo a ciertas preguntas.

La Entrevista de Incidentes Críticos consta de las siguientes fases:

1. Introducción y exploración a través de preguntas de sondeo o abiertas, referentes a la experiencia y formación del individuo;

2. Descripción por parte del individuo de su actual trabajo a través de preguntas de sondeo o abiertas;
3. Eventos conductuales, descritos por parte del individuo. Se busca que el entrevistado describa detalladamente al menos 5 o 6 situaciones importantes de su trabajo, dos o tres puntos sobresalientes y dos o tres de actuación deficiente;
4. Indagar respecto de las fortalezas y debilidades que el individuo identifica en relación a su actual trabajo;
5. y conclusiones del entrevistado sobre la entrevista.

4.4 Análisis de Datos

Para analizar la información que se recaba a partir de las entrevistas, tanto a los Expertos como a los Microempresarios, se siguen los lineamientos propuestos para el Análisis de Contenido de relatos.

En términos generales, el Análisis de Contenido se puede definir como un método que busca descubrir la significación de un mensaje, así el análisis consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de la mejor manera el sentido (Hernández Sampieri, 1998).

El Análisis de Contenido supone las siguientes etapas:

1. El análisis previo o la lectura de documentos. Se trata de leer atentamente y varias veces los documentos a estudiar. Esta lectura repetida permitirá una indispensable familiarización con el contenido, con los diferentes temas posibles.

2. La preparación del material. Primeramente el material se transcribe a un formato de texto. Luego los documentos deben ser desglosados en unidades de significación, que son luego clasificadas en categorías bien definidas. Se agrupan en estas categorías las unidades de información que se han extraen de los documentos. El método consiste en desglosar el contenido y agruparlo en temas, luego en categorías o subcategorías.

3. Definición de las unidades de análisis, categorías y subcategorías. Esto se hace de manera inductiva a partir de las similitudes de sentido del material de análisis; de manera deductiva derivándolas de una teoría existente; o bien, siguiendo una formula mixta en donde una parte de las categorías es derivada de una teoría mientras que la otra parte es inducida en el curso del análisis.

4. Conclusiones a partir de las categorizaciones hechas al material. En esta etapa se responde a los objetivos que guían el análisis.

4.5 Plan de Análisis

Para el presente estudio se utiliza el siguiente plan de análisis de la información obtenida de las 4 entrevistas a los Expertos y a las 10 entrevistas con los Microempresarios.

En el caso de las entrevistas de los Expertos, una vez transcritas y pasadas a un formato de texto uniforme, se procede a distinguir entre dos grandes categorías.

La primera hace referencia a expresiones relativas al trabajo de los microempresarios y se define operacionalmente como: “Todas aquellas expresiones del relato, que refiera el Experto, en relación con habilidades y conductas relativas a un buen desempeño laboral por parte del Beneficiario del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, en su iniciativa económica apoyada por FOSIS”.

A partir del análisis de esta categoría se identifican las competencias y se extrae el perfil ideal de competencias de microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

La segunda categoría hace referencia a expresiones relativas al contexto donde se desarrolla la actividad económica y se define operacionalmente como: “Todas aquellas expresiones del relato, que refiera el Experto, en relación con el contexto en el cual se desarrolla la actividad económica del Beneficiario del Programa de Apoyo a Actividades Económicas”.

Esta categoría permite contextualizar el perfil ideal levantado, dándole mayor riqueza en la discusión posterior.

Para el caso de las entrevistas de los Microempresarios, una vez transcritas y pasadas a un formato de texto uniforme, se procede a distinguir entre dos grandes categorías.

La primera categoría hace referencia a conductas relativas al trabajo de los beneficiarios y se define operacionalmente como: “todas aquellas expresiones del relato que refieran a acciones realizadas por el beneficiario en relación con el trabajo”.

En esta categoría se distinguen tres subcategorías, a saber:

1. Conductas exitosas del microempresario relativas al trabajo. Se define de la siguiente manera: “todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas pasadas exitosas, realizadas por el beneficiario con relación al desempeño en su trabajo”.
2. Conductas no exitosas del microempresario relativas al trabajo. Se define de la siguiente manera: “todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas pasadas no exitosas, realizadas por el beneficiario con relación al desempeño en su trabajo”.
3. Conductas neutras del microempresario relativas al trabajo. Se define de la siguiente manera: “todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas realizadas por el beneficiario con relación al desarrollo de su trabajo”.

La segunda categoría hace referencia expresiones relativas al contexto donde se desarrolla la actividad del microempresario y se define operacionalmente como: “todas aquellas expresiones del relato que refieran al contexto donde se desarrolla el trabajo del beneficiario”.

A su vez esta categoría se divide en tres subcategorías:

1. Expresiones relativas al contexto histórico del microempresario, definida de la siguiente forma: “Todas aquellas expresiones del relato que refieran a hechos históricos del beneficiario en relación al trabajo”.

2. Expresiones relativas al contexto cultural del microempresario, definida como:
“Todas aquellas expresiones del relato que refieran a valores, creencias, mitos y tradiciones del beneficiario en relación al trabajo”.

3. Expresiones relativas al contexto social del microempresario, definida de la siguiente manera: “Todas aquellas expresiones del relato que refieran al contexto social donde se desarrolla el trabajo del beneficiario”.

Posterior a las categorizaciones y subcategorizaciones señaladas se procede a levantar tanto el perfil ideal como el perfil real de competencias para microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003. Este proceso consiste en determinar las competencias subyacentes a las conductas referidas en los relatos analizados tanto de los Expertos como de los Microempresarios, para luego de ser identificadas, definir las y ejemplificarlas.

Finalmente se procede a comparar dichos perfiles, las competencias que lo componen, sus definiciones y orientaciones, similitudes y diferencias, obteniendo así, el perfil general de competencias para microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

CAPITULO V.

5. RESULTADOS

5.1 Introducción

A continuación se procede a distinguir, describir y ejemplificar las categorías de análisis propuestas en el plan de análisis descrito dentro de la metodología del estudio.

El análisis distingue entre categorías determinadas para las entrevistas realizadas a los expertos descritos en la muestra y para microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, del año 2003, que presentaron un desempeño promedio o superior al promedio en su actividad económica independiente.

Luego de las primeras fases analíticas de categorización se procede a determinar el perfil ideal de competencias a partir del análisis de la información categorizada entregada por los expertos y, el perfil real de competencias sobre la base de la información categorizada entregada por los beneficiarios del programa, ambos ejemplificados en base a las entrevistas correspondientes.

Finalmente, se procede a comparar ambos perfiles, el ideal y el real, para obtener, de esta forma, el perfil general de competencias para microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, del año 2003.

5.2 Determinación de Categorías

5.2.1 Determinación de Categorías Generales de Análisis en Expertos

En el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas a expertos, se distinguieron dos grandes categorías, que corresponden a las siguientes:

I. Expresiones relativas al trabajo del microempresario: Todas aquellas expresiones del relato, que refiera el experto, en relación con habilidades y conductas relativas a un buen desempeño laboral por parte del beneficiario del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, en su iniciativa económica apoyada por FOSIS.

La categoría antes descrita, hace referencia a conductas o habilidades que debiesen tener los microempresarios Beneficiarios del programa antes mencionado, para la obtención de un buen desempeño laboral, tales como:

- a. *“Claro, primero es la capacidad emprendedora y motivación interna que tenga cada persona, es súper importante para que resulte...Y el interés, el interés que va también como un todo, como dentro de la capacidad emprendedora de cada uno. Interesarse, por ejemplo, por... va caminando por la calle y ven un soldador y dicen “Ohh, ¿esto cómo se hace? Y ¿Cómo se hará?” y empiezan a preguntar...”*
(Experto 1, párrafo 19).
- b. *“ Hay más actitudes de liderazgo, autoestima hay, gente que con una constitución familiar estable, gente que tiene su conviviente que es la relación que más se da en*

estas familias, pero es él conviviente, que es el papá de sus 3 o 4 hijos. La gente que tiene más, es más sólida, como que se la creen de ahí en adelante.”(Experto 3, párrafo 19).

Los párrafos anteriores hacen referencia a características internas que debieran poseer los microempresarios para lograr un buen desempeño en su iniciativa económica, cualquiera sea ésta. Aquí el énfasis está centrado más en las características personales de los sujetos, que en sus habilidades técnicas o el uso de herramientas para llevar a cabo una tarea.

Así mismo, existen otros tipos de conductas que inciden en el buen desempeño de un individuo en su actividad, pero que hacen referencia a las, ya mencionadas, habilidades técnicas o utilización de herramientas para desempeñarse adecuadamente en la labor, tales como las que siguen:

- c. *“Las actividades que debería realizar esta persona debería ser primero mantener un libro de registro con los costos e ingresos que tiene su actividad diaria, mantener un contacto diario con su clientela con el objetivo de mantener un feedback con ellos y poder orientar bien su producto o servicio, dedicarlo un tiempo, ojalá todos los días, a captar nuevos clientes”* (Experto 2, párrafo 18).

- d. *“Como actividad básica, para que el microempresario logre establecer esta microempresa es manejar las herramientas básicas para llevar a delante su proceso productivo. Por ejemplo sin una señora se va a dedicar a las modas saber cortar, básicamente, saber cortar y hacer un producto X, eso es básico. A partir de*

allí empezar a funcionar en temas de negocios, definir cuál es su mercado, definir cuál va a ser su producto, cuáles son los costos, definir los precios, en función de este mercado que va a llegar; y a partir de allí elaborar una estrategia de venta primero a ese mercado que ya definió y con la posibilidad de ir ampliando este mercado y posteriormente creo que ya esta referido específicamente al negocio mismo como son la contabilidad establecer un... dentro de la contabilidad tienes todos los registros básicos, son lo que te piden caja, libro de compra venta y el de proveedores, esos son los básicos, pero no todos lo llevan, pero como términos básicos esos libros; lo otro es estar visualizando permanentemente como poder diversificar su microempresa de manera que si en un determinado momento ese producto por la estación, por el lugar no esta teniendo una salida adecuada la persona a través de lo que está haciendo pueda ofrecer otra cosa.” (Experto 4, párrafo 16).

- e. *“Que tiene que llevar cuadernos, que tienen que calcular costos para saber cuánto están ganando, cuánto es lo que tienen que separar para el negocio, cuánto se pueden gastar para su familia. Se supone que ahí uno tiene que recuperar el capital para seguir invirtiendo en el negocio y también tiene que obtener ganancias” (Experto 1, párrafo 41).*

La categoría anterior da cuenta de la articulación de distintas expresiones conductuales que se constituyen en factores de éxito a la hora de desempeñarse en alguna actividad laboral.

Además de estas expresiones relativas a conductas en el trabajo, se distingue una segunda categoría que se describe a continuación.

II. Expresiones relativas al contexto del microempresario: Todas aquellas expresiones del relato, que refieran los expertos, en relación con el contexto en el cual se desarrolla la actividad económica del Beneficiario del Programa de Apoyo a Actividades Económicas.

Esta categoría hace referencia a aquellas expresiones que dan cuenta del contexto en el cual se desarrollan las actividades económicas realizadas por los beneficiarios del programa antes mencionado.

Como elemento sustancial del contexto en el cual se desenvuelven los microempresarios PUENTE, se encuentran condiciones psicosociales relativas a la extrema pobreza, tal como lo expresan los expertos en los párrafos siguientes:

- a. *“Las condiciones. O sea, el estar bajo la línea de la indigencia significa otras condiciones de vida, en el tema de estás mal, en el tema de salud y en el tema de lo económico, el ingreso per capita es distinto al de las personas en la línea de la pobreza.”* (Experto 1, párrafo 52).
- b. *“A ver, yo creo que esta microempresa la diferencia mucho de las demás microempresas por que están fuertemente influenciadas por todo el tema psicosocial del microempresario puente y de problemas propios de una persona que esta en extrema pobreza. Las gran diferencia tiene que ver en que tienen que compartir las actividades de la microempresa con actividades familiares y del hogar, te podría asegurar que son mucho menores las horas a la semana que*

dedica la persona del puente a su microempresa que otra persona. Tiene obviamente mucho menos oportunidades de apoyo o de capacitación...” (Experto 2, párrafo 14).

Sin embargo, no sólo las condiciones de extrema pobreza aparecen como determinantes al momento de describir el contexto en el cual se insertan estos microempresarios, sino que además existen otros factores contextuales tales como la constitución y dinámica familiar, nivel educacional, infraestructuras deficientes, entre otras, como se presentan a continuación:

c. *“Es re triste ya que la mayoría de las personas, no la mayoría, pero hay un gran número de familias, bueno la violencia es un tema transversal a todos los otros temas. La mayoría ha sufrido un tipo de violencia, si no física psicológica y la mayoría son mujeres que están a cargo de un familiar. Si bien existe la figura del hombre el rol lo asume la mujer igual y están y las personas que tienen conviviente, yo recuerdo muy pocos de ellos casados, y que tienen hijos de la pareja... Hay familias muy disfuncionales también. Los roles como que de repente no son claros, la mujer no le gusta el tema de ser la dueña de casa, pero también espera que el hombre le responda, igual es un tema como súper complejo.”* (Experto 3, párrafo 20)

d. *“Los principales obstáculos diría que son problemas, obstáculos, el nivel educacional es en extremo bajo, se cuenta con un porcentaje importante analfabeto; la edad, tienden a ser personas por sobre ,o 40 – 45 años; las*

condiciones físicas en las que se vive, donde los espacios en los que habitan no tienen las condiciones mínimas para proyectar una microempresa con proyecciones reales...” (Experto 4, párrafo 14).

- e. *“ A ver, lo que pasa que en este estrato específico y en este programa específico tienen más desventajas que ventajas respecto de otras microempresas por que las personas se están recién iniciando, porque no poseen las habilidades y conductas necesarias, porque no manejan un campo lo suficientemente amplio donde ellos puedan distribuir los que ellos hagan o aquellos producto que puedan ofrece, no tienen conductas sociales aprendidas, más que hacer carecen de esas posibilidades que otras microempresas si tienen, o sea por ejemplo si una señora hace pan, va a vender pan, la provees de todo lo necesario, como el horno las herramientas, los insumos, la preparas, le enseñas como hacer todo proyecto, el programa, todo estos. Pero una vez que termino, aunque la hayas acompañado en el proceso de la venta, si ella antes no tenía un pequeño mercado le va a costar salir a buscar ese mercado porque carece la habilidad principal que es el tema de que por mucho interés que ellas tenga, por mucho emprendimiento, por muchas ganas que tenga no sabe donde ir como partir como hacerlo. Ahí tienes una mirada sustancial de la diferencia con la otra microempresa.” (Experto 4, párrafo 12).*

La categoría antes descrita da cuenta de distintos elementos que constituyen el contexto dentro del cual se insertan los beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, pertenecientes a familias PUENTE.

Todo lo antes expuesto constituye la materia prima a partir de la cual se extraen tanto el perfil ideal de competencias para los microempresarios beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, como elementos del contexto, relevantes, para el análisis posterior de dicho perfil.

5.2.2 Determinación de Categorías Generales de Análisis en Microempresarios

En el análisis de los datos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, se distinguieron dos grandes categorías que corresponden a las siguientes:

I Conductas relativas al trabajo del microempresario: todas aquellas expresiones del relato que refieran a acciones realizadas por el beneficiario en relación con el trabajo.

La categoría antes mencionada, hace referencia a conductas del entrevistado relativas al trabajo en términos descriptivos conductuales, es decir, donde el entrevistado refiere a lo que es su actividad laboral, lo que hace habitualmente, acontecimientos destacados en su labor así como acontecimientos negativos relativos a ella. Ejemplos de lo anterior son:

1. *“Soy dueña de casa y tengo un puesto en la feria en el paradero 12 de Miraflores, y tengo mis máquinas porque salí favorecida en el FOSIS y trabajo mucho. Yo salí...¿cómo se dice? ...como unida es la palabra...asociada con mis hijas, pero yo soy la dueña de las máquinas, yo soy dueña de esas cosas, pero ellas fueron” (Caso 7, párrafo 2).*

2. *“Si tú vas a la feria conmigo yo vendo... estoy pará y se acerca un cliente y yo le digo casero quiere alguna cosita, mire traje esta cosita que es súper lindo, nadie lo tiene, usted lo limpia con bracito y se le va a ver bonito en la mesa de centro. El casero no iba a buscar eso, pero se lo lleva igual, esa es la diferencia.”* (Caso 2, párrafo 30)

3. *“Ellos reciben trabajo y me mandan para acá a enjuncarlos, entonces lo que yo gano es casi nada es poco, la obra de mano más bien dicho. El junco, como el material lo ponen ellos, pero cuando yo tengo ahí cobro un poquito más. Porque tampoco se puede cobrar el trabajo completo, hay que hacer la pura segunda mano...”* (Caso 1, párrafo 12)

La categoría de conductas relativas al trabajo se divide en tres subcategorías:

L.a. Conductas exitosas del microempresario relativas al trabajo: todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas pasadas exitosas, realizadas por el beneficiario con relación al desempeño en su trabajo.

Esta subcategoría distingue aquellas conductas que describe el entrevistado con un carácter positivo o exitoso, acontecimientos y conductas que se distinguen del normal funcionamiento en su actividad laboral. Ejemplos de esta subcategoría son expresiones conductuales tales como:

1. *“Varias veces, varias veces pedían más. Entonces, ¿qué hacía yo?, O me levantaba a las 3 –4 de la mañana o trabajábamos toda la noche... Entonces, la responsabilidad que, por lo menos, la que nosotros nos ponemos aquí es que si nosotros no podemos cumplir, le decimos al cliente que no podemos cumplir. No puedo. Yo no puedo, no me gusta tener 20 – 30 personas y no los voy a poder atender y yo voy a andar mintiendo.”* (Caso 4, párrafo 101)

Este ejemplo da cuenta del comportamiento del entrevistado ante un pedido poco habitual, en tanto representa un volumen de producción mayor al acostumbrado. Se muestra una conducta responsable tanto en relación con el ordenamiento de los tiempos para la producción como en relación con la capacidad productiva para poder o no cumplir con el cliente.

Otras expresiones comportamentales que se distinguen del normal funcionamiento en una actividad, dicen relación con el estándar de calidad que se le asigna a la producción, producto o servicio entregado. Ejemplo de esto último es la siguiente expresión:

2. *“Porque lo que a mi me gustan son las cosas buenas, pa’ qué lo voy hacer al lote si no lo voy a vender?, con un detalle que tenga el living... Bien hechito, o sea un buen producto, sin ningún detalle... yo me enfermo, me queda en la mente, en la psiquis, psicológicamente... si le pongo dos clavos a la tabla y le corresponden tres, me bloqueo psicológicamente, me voy, no, no me quedo tranquilo hasta que le pongo el tercer clavo... y salgo, si una tabla me queda chueca, la desarmo y la vuelvo armar como corresponde... porque si quisiera hacer las cosas al lote las*

habría hecho al lote, pero quién va a tener problemas después?, yo po'... porque van a venir pa' acá a decirme” (Caso 5, párrafo 124)

Otra conducta expresada por los beneficiarios, en el desempeño de su labor, es la preocupación por las características y necesidades de su clientela, adaptándose a las condiciones del mercado. Entre ellas encontramos el ejemplo siguiente:

3. *“No, al contado todo... algunas personas te dicen: tía le pago el fin de semana, ya po’; porque ya la tení fija esa familia, me entendís?, porque ya sabís que ese cliente ya lo tenís habitual... por allá abajo me dicen: tía tráigame veinte de esos!, le pago esta otra semana... ya, yo sé que el día domingo me las van a pagar porque el día domingo pagan, me entendís?... tú sabís que esa plata está fija, y después me dicen: tía tráigame cinco pa’ mañana..¿así? ¿entendís?... pero tú ya sabís que tenís esa plata fija po’, y lo de acá ya no po’, porque que tía... desde ya, tú sabís que vai a venderla po’, y esa plata es al tiro al contado, si esa plata es al contado... hay que estar semanal, quincenal, a esa gente les dejo poquito, poquito porque seamos bien leal, de repente cuesta pa’ pagar, porque de repente tú decís: si, tráeme diez po’!!... chucha, éste no tiene pa’ diez po’... chucha, ¿cómo lo hacís pa’ pagar los diez po’?... ¿cómo lo hací? Después, pucha tráigame cinco, después le entrego a tres, me hago la tonta, y después les llevo lo otro... así tenís que hacer, porque de repente te cuesta para pagar...” (Caso 8, párrafo 41)*

Los ejemplos expresados en esta subcategoría representan tipos de conductas exitosas, consideradas como elementos básicos, los cuales permiten, en un análisis posterior, el levantamiento del perfil real de competencias.

I.b Conductas no exitosas del microempresario relativas al trabajo: todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas pasadas no exitosas, realizadas por el beneficiario con relación al desempeño en su trabajo.

Ejemplos de esta subcategoría son:

1. *“Voy rotando, o sea, como que mantienen no más... no me da pa’ más...no, no tendría que trabajar harto como para poder tener... vender harto para poder comprarme una cosa, por ejemplo, si quiero comprarme una cosa para la casa, tendría que hacer eso... por eso, no es como para comprarse cosas para la casa o para los niños... no... solamente para sobrevivir y nada más... y con esas cosas me conformo, porque a no tener nada.. por lo menos en eso me salvo... esto sirve pa’ mantenerme...”* (Caso 9, párrafo 87).
2. *“Ellos reciben trabajo y me mandan para acá a enjuncarlos, entonces lo que yo gano es casi nada es poco, la obra de mano más bien dicho. El junco, como el material, lo ponen ellos, pero cuando yo tengo, ahí cobro un poquito más. Porque tampoco se puede cobrar el trabajo completo, hay que hacer la pura segunda mano...”* (Caso 1, párrafo 12)

3. *“No, pero no perdí plata porque preferí dejármelas para mí antes de ofrecérselas a gente que me diera la mitad y después la otra mitad no me la dan más..., si pero me las deje pa’ mí, como tengo hijas lolas.”*(Caso 7, párrafo 112)

Los ejemplos anteriores muestran conductas no exitosas relativas a distintas áreas del desempeño de la actividad, tales como el deficiente uso e inversión de capitales, o bajo compromiso e iniciativa en el desarrollo del negocio, entre otros.

I.c Conductas neutras del microempresario relativas al trabajo: todas aquellas expresiones del relato que refieran a formas de comportamiento o conductas realizadas por el beneficiario con relación al desarrollo de su trabajo.

Ejemplos de esta subcategoría son:

1. *“Mi negocio, yo salí favorecida en un proyecto FOSIS, y me regalaron algo de \$330.000, que los invertí en dos máquinas una Oberlot que me costó \$70.000 y la recta que me costó \$114.000 y el resto...compré como setentaitantos mil pesos en tela. Mis hijas han trabajado en ella... y todo lo que confeccioné, lo vendí en la feria y con personas así...mis vecinos, mi niña con unas amigas que están en el colegio, buscaron pijamas, así...”* (Caso 7, párrafo 28)
2. *“Ahora estamos comprando una vez al mes... no estamos comprando más... estamos, pucha, estamos sin detergente, más no... de repente, nos tiramos menos y traímos lavalozas, desengrasante, todas esas cosa... y es un peso pa’ mí traer desde allá abajo...”* (Caso 8, párrafo 47)

3. *“Ya... yo compré allá, en una panadería que queda en 15 Norte...ahí compro todo lo que son los materiales, y me los viene a dejar acá mismo...viene a dejarlo en un camión lo que es la harina, porque yo no me la puedo traer, la levadura y lo que es la manteca, el polvos royal, lo que es la sal y la harina...con eso yo trabajo...y lo hago aquí...”* (Caso 9, párrafo 72)

Esta subcategoría da cuenta de la actividad laboral, en cuanto describe las tareas específicas o actividades diarias que realizan los sujetos en relación con su iniciativa económica.

La articulación de estas subcategorías, entrega las distintas dimensiones conductuales presentes en las actividades económicas desarrolladas por los beneficiarios del programa.

Esta categorización conductual da cuenta del quehacer diario de la actividad, la define y caracteriza, lo cual presenta, además, aspectos negativos en el desempeño laboral asociados a ésta, así como aspectos conductuales positivos o exitosos en el desempeño de la actividad, que son, en definitiva, los elementos conductuales del relato, fundamentales a la hora de levantar el perfil real de los microempresarios de familias PUENTE beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003.

II Expresiones relativas al contexto del microempresario: todas aquellas expresiones del relato que refieran al contexto donde se desarrolla el trabajo del beneficiario.

Esta categoría presenta ejemplos del contexto donde se desarrolla la actividad microempresarial. Se refiere a factores o aspectos del entorno que pueden favorecer o

afectar las tareas que realiza el beneficiario en su actividad, así como a los valores y creencias que están a la base de su accionar.

Estos factores contextuales hacen referencia a la historia del sujeto, a su desarrollo educacional, a experiencias pasadas relacionadas con el desempeño laboral, el entorno social donde se sitúa, entre otras.

1. *“En Nueva Aurora a mí me fue muy bien, gracias a eso estoy parado sobre mis tablas. Allá el galpón, el galpón era grande, y así, aquí le seguimos peleando y peleando con el hijo mío, y aquí estoy con el favor de Dios. Después llegó la oferta de FOSIS con mucho agrado y agradezco mucho porque fue un gran impulso para mí espiritualmente y económicamente porque con los capitales que me pasaron a mí, 120 mil pesos en materia prima, al hijo mío también, porque también lo tomaron en cuenta en el programa, porque yo he trabajado toda la vida con mi hijo. Seguimos raspándole palitos en la sierra, en lo mismo en lo mismo...ehhh”.*

(Caso 6, párrafo 8)

2. *“Me siento feliz, porque para el día de la mamá, para mis cumpleaños, al menos mis 4 hijas mujeres están aquí conmigo, tomando onces o almorzando conmigo, así que me siento feliz. Y a mis nietos, porque tengo 8 nietos.”* (Caso 7, párrafo 24)

3. *“Yo le decía a mi hijo: “nos dan un pan es un pan que no tenemos”, eso yo le enseñé a mi hijo, esos valores. Podemos ser muy torrantes, muy sencillos, pero los míos tienen valores, porque eso es lo único que tú le puedes dar, la educación.”*

(Caso 2, párrafo 45)

La categoría de conductas relativas al contexto se divide en tres subcategorías:

II.a Expresiones relativas al contexto histórico del microempresario: Todas aquellas expresiones del relato que refieran a hechos históricos del beneficiario en relación con el trabajo.

Ejemplos de esta subcategoría son:

1. *“Yo recolectaba en los “container” de Viña, hacía lo mismo, pero no el puerta a puerta, lo hacía en los “container”, en la basura. Igual me iba bien, pero trabajaba todo el día.” (Caso 2, párrafo 14)*
2. *“Mi papá nunca me dejó trabajar, porque era un caballero así, criado a la antigua que quería tener a los hijos ahí no más. Si ni a mis hermanos hombres les quiso dar permiso para que fueran a trabajar al norte y...así que los 21 años que yo viví al lado de mi padre, nunca me dejaron trabajar.” (Caso 7, párrafo 18)*
3. *“Esto viene de mi padre, yo empecé a aprender a los doce años, yo ahí aprendí el enjuncado” (Caso 1, párrafo 2)*

Los ejemplos de estas subcategoría hacen referencia a historias de vida de los sujetos que permiten comprender qué los ha llevado a situarse en el contexto laboral en que se encuentran en la actualidad.

Así mismo, es posible distinguir expresiones relativas a las creencias y/o valores que los sujetos poseen relativas al trabajo, lo que constituye la subcategoría descrita a continuación:

II.b Expresiones relativas al contexto cultural del microempresario: Todas aquellas expresiones del relato que refieran a valores, creencias, mitos y tradiciones del beneficiario en relación con el trabajo.

Ejemplos de esta subcategoría son:

1. *“Yo prefiero antes de tener una anillo bonito y elegante, tener comida para los niños, así de simple, no sacai nada con andar elegante si no... empecemos por casa, la calidad está por casa.”* (Caso 2, párrafo 14)
2. *“Hoy no voy a trabajar”. Mañana, “que hace mucho calor, que después hace mucho frío”. No, eso no va con nosotros, porque nosotros tenemos una norma, que si trabajamos comemos y si no trabajamos no comemos.”* (Caso 4, párrafo 67)
3. *“¿Sabís qué? Yo no te puedo decir: “me ha ido muy mal...” eso sería mal agradecida... para mi ha sido bueno, pero algunas personas te dicen:” pero, ¿cómo ha sido bueno?”, claro porque tú te dai vuelta trabajando, y no te va a faltar... porque yo, la verdad hay veces que no he tenido ni un pan po’... con lo que trabajo en el carro, voy reuniendo la plata y no me va faltando lo otro, porque esto te sirve re harto, esto me ha servido re harto po’... no me puedo quejar, me pasaría pa’ mal agradecida si te dijera que me va mal...”* (Caso 8, párrafo 101)

De acuerdo a las expresiones antes mencionadas, se da cuenta de valores y creencias que orientan y mantienen el trabajo del sujeto.

También, se distingue una última subcategoría relativa al contexto, pero dirigida a las características del medio, las redes sociales y medidas que tienden a mejorar las condiciones de los beneficiarios en el desempeño de su labor, la cual se describe de la siguiente manera:

II.c Expresiones relativas al contexto social del microempresario: Todas aquellas expresiones del relato que refieran al contexto social donde se desarrolla el trabajo del beneficiario.

Ejemplos de esta subcategoría son las expresiones que siguen:

1. *“... y ahora que me vinieron a la casa de mi cuñado, inscribieron a Raúl y después vino la niña y dijo: “no po’, la vamos a inscribir a Ud., ya po’, y ahí me inscribían en esas cosas po’... peroooo, vino la señorita del Puente primero... ella vino y después, claro después me dijeron que... salió todo súper rápido, hicimos las clases, se demoraron 7 días... excelente eh... yo no entendía na’ mucho, pero el Raúl entendí, porque él se encargaba, porque donde vamos, vamos los dos.. y... claro, ellos saben que nosotros somos esposos.... Y el Raúl ahí po’, siempre los dos po’... íbamos a las clases, él estudiaba porque estudió más que yo po’, en ese sentido, porque yo no sabía escribir, y él mismo hizo las clases solo, yo escuchaba.. y una cosa entra por aquí y la otra sale por allá, una cosa así po’...jajajaja” (Caso 8, párrafo 14).*

2. *“Lo bueno que hay que acotar de esto, es que antes del proyecto, antes nosotros salíamos, porque él se iba a un lado y yo me iba a otro lado, si yo no estaba trabajando y aquí se quedaban los niños solos, ahora aquí se está dando una fuente de trabajo, porque aquí viene una persona todas las semanas, hoy no vino la señora Mary, porque estábamos los dos, ella trabaja y se le paga dos mil pesos diarios, ella trabaja y se le cancela, entonces ya hay una fuente de trabajo, también se le da la comida.”* (Caso 2, párrafo 50).

3. *“Porque nosotros cuando trabajábamos con un grupo de mamás por el programa PRODEMU, nosotros trabajábamos, pero esa era la plata de nosotros, no era de ningún proyecto que nos hayan dado plata, sino por las enseñanzas que nos dio el PRODEMU a saber hacer cosas de repostería... de ahí nosotros quedamos con harto trabajo... entonces uno ya tiene la experiencia...”* (Caso 9, párrafo 110).

Las subcategorías anteriores dan cuenta, en su conjunto, del contexto en el cual se insertan las actividades económicas de los beneficiarios que conforman la muestra del presente estudio, lo cual permite obtener elementos que puedan incidir, de alguna manera, en las competencias identificadas.

5.3 Determinación de Perfiles de Competencias

A partir de las categorías determinadas en los pasos anteriores, tanto para el grupo de los expertos como de los beneficiarios, se procedió a identificar las competencias

subyacentes a las conductas y expresiones relatadas por los sujetos entrevistados. Dicho proceso, condujo al levantamiento de dos perfiles de competencias, uno ideal y uno real, para los microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, los cuales serán expuestos a continuación:

5.3.1 Perfil Ideal de Competencias de Microempresarios

Este perfil se obtuvo a partir del análisis de las entrevistas realizadas a expertos en el tema que compete a este estudio. De ello, se definieron las siguientes competencias que conforman el perfil ideal para los microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, del año 2003, las cuales se muestran a continuación:

1. *Orientación al Cliente*: esta competencia se define como la sensibilidad demostrada por un sujeto en relación con las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales, externos o internos, pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real, sino de una actitud permanente de atender las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.

Ejemplos que ilustran esta competencia son:

- a. *“...mantener un contacto diario con su clientela con el objetivo de mantener un feedback con ellos y poder orientar bien su producto o servicio, dedicarlo un tiempo, ojalá todos los días, a captar nuevos clientes; tener de tal manera ordenada su actividad microempresarial...”* (Experto 2, párrafo 18).

- b. *“Para llevar adelante la iniciativa económica es fundamental manejar las necesidades del cliente, conocer la oferta de la competencia, establecer un producto o que el producto tenga un costo y precio adecuado al mercado al que vamos a ofrecerlo...”* (Experto 4, párrafo 23).

2. *Búsqueda de Información:* definida como la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas vinculadas al desarrollo de su actividad productiva, es decir, esto implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en la iniciativa económica. Considera el análisis profundo o la búsqueda de información variada sin un objetivo concreto; esa información puede ser útil en el futuro.

Ejemplos de lo que señala la competencia anterior son los que siguen:

- a. *“... lo otro y que es bien recurrente es que son autodidactas o aprenden de otros y aprenden bien. Esto los beneficia. Por ejemplo, un caso de una persona que se fijó como se construían casas livianas y decía: “oye, esto no es difícil” y se buscó un libro y se informó y está tratando de desarrollar ese proyecto, o*

sea, la gente como que, en el fondo, es como tener la motivación y la búsqueda de oportunidades. Eso más que nada...” (Experto 1, párrafo 75).

- b. *“...tener la capacidad de buscar y visualizar opciones distintas tanto dentro de lo que estoy haciendo como de otras alternativas, por lo tanto, poder aprender y estar permanentemente en aprendizaje, permanentemente buscando formas de capacitarme accediendo a las ofertas que el mismo Estado tienen para este grupo social.”* (Experto 4, párrafo 23).

3. *Confianza en sí mismo:* es el convencimiento de que se es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir un enfoque adecuado para resolver un problema ligado a su iniciativa económica. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista, dentro de su nivel/áreas de incumbencia.

A continuación se dan ejemplos que ilustran la competencia antes descrita:

- a. *“Entonces ellos creen que son los mejores: “ es que yo hago el mejor pan”, “yo vendo ropa de mejor calidad”, “ corto el pelo mejor”, “o cobro menos”. A la hora de hablar y enumerar sus cualidades ellos son los más bakanes, pero ponerlo en práctica, ahí les da susto...”* (Experto 3, párrafo 60).
- b. *“Claro, primero es la capacidad emprendedora y motivación interna que tenga cada persona, es súper importante para que resulte...”* (Experto 1, párrafo 20).

4. *Responsabilidad*: esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas relativas a su actividad. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.

En base a lo anterior, se presentan los siguientes ejemplos:

- a. *“Hábitos laborales, en los que esté incorporada la puntualidad, el cumplimiento de los compromisos y disciplina...”* (Experto 4, párrafo 24).
- b. *“Tienen también, en general, en cuanto a la participación en el programa, alto nivel de responsabilidad, son gente súper responsable, o sea, saben que tienen que asistir a las capacitaciones, participan de las actividades, hacen los ejercicios... son bastante comprometidos...”* (Experto 1, párrafo 77).

5. *Adaptabilidad*: hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno laboral. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas, en forma rápida y adecuada.

Los ejemplos posteriores dan cuenta de la competencia antes mencionada:

- a. *“También hay personas que también tiene que ver con la capacidad emprendedora, que teniendo herramientas para una cosa, después buscan*

alternativas, se dan cuenta que pueden ocupar las herramientas para otras cosas...” (Experto 1, párrafo 77).

- b. *“...lo otro es estar visualizando permanentemente cómo poder diversificar su microempresa, de manera que si en un determinado momento ese producto por la estación, por el lugar, no está teniendo una salida adecuada, la persona, a través de lo que está haciendo, pueda ofrecer otra cosa. Por ejemplo, si dentro del mismo tema modas, la señora se ha especializado en buzos, que pueda vender sus buzos, pero si en un determinado momento copó su mercado con buzos, que sepa hacer trajes de baño o que pueda hacer cosas a medida, a pedido o por último arreglos, no sé, hacer bastas, achicar o agrandar cosas, de manera que haya una diversidad en la oferta que ella está entregando...”*
(Experto 4, párrafo 16).

6. *Desarrollo de relaciones estratégicas:* consiste en actuar para establecer y mantener relaciones comerciales cordiales, recíprocas y cálidas, así como establecer redes de contactos con distintas personas en *pro* de mantener y mejorar las condiciones de su unidad productiva.

Ejemplos de esta competencia son:

- a. *“...habilidades de comunicación básico para poder realmente generar una actividad productiva. El ser capaz, por ejemplo, de ir a ofrecer sus productos, es ser capaz de cobrar después de haber hecho sus ventas...Dentro de la*

comunicación también es importante la relación que pueda establecer sobre todo su entorno...” (Experto 4, párrafo 23).

- b. *“Capacidad de establecer redes sociales tanto de familiares o amigos. Habilidad para establecer nuevos mercados, nuevos nichos de actividades...”*
(Experto 4, párrafo 23).

7. *Perseverancia:* se define como la firmeza y consistencia en la ejecución de los propósitos relativos al desarrollo de la iniciativa económica. Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones o emprendimientos, hasta lograr un objetivo. Alude a la fuerza interior, insistir, repetir una acción, mantener una conducta tendiente a lograr cualquier objetivo propuesto tanto personal como de la actividad laboral realizada.

Esta competencia se ejemplifica como sigue:

- a. *“...pero yo creo que las ganas de salir adelante depende de la persona...”*
(Experto 2, párrafo 23).
- b. *“...También es plenamente importante el poder establecer compromisos con uno mismo y con su desarrollo, tanto como microempresario como persona, de poder aprender más, ya sea del rubro que estoy, o ampliar mi visión para hacer cosas distinta. Cosas nuevas que pueden ser mucho más productivas que aquello que inicié, o sea, tener la capacidad de vislumbrar otras capacidades,*

diferentes de aquello que me comprometí originalmente...” (Experto 4, párrafo 21).

Las competencias antes descritas, conforman el perfil ideal de competencias que debiera tener un microempresario de las características mencionadas en la muestra, para obtener un buen desempeño laboral. Esto, de acuerdo al análisis de los datos entregados por los expertos entrevistados.

5.3.2 Perfil Real de Competencias de Microempresarios

El siguiente perfil se obtuvo a través del análisis de las entrevistas efectuadas a los microempresarios PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003. A partir de esto, se conformó el siguiente perfil real de competencias:

1. *Preocupación u orientación a la calidad del producto o trabajo:* se define como la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento en el desempeño laboral.

Lo anterior se plasma en los ejemplos siguientes:

- a. *“Porque lo que a mí me gustan, son las cosas buenas, pa’ qué lo voy hacer al lote si no lo voy a vender, con un detalle que tenga el living... Bien hechito, o sea,*

un buen producto, sin ningún detalle... yo me enfermo, me queda en la mente, en la psiquis, psicológicamente... si le pongo dos clavos a la tabla y le corresponden tres, me bloqueo psicológicamente, me voy, no, no me quedo tranquilo hasta que le pongo el tercer clavo... y salgo, si una tabla me queda chueca, la desarmo y la vuelvo armar como corresponde... porque si quisiera hacer las cosas al lote las habría hecho al lote, pero ¿quién va a tener problemas después? Yo po'... porque van a venir pa' acá a decirme” (Caso 5, párrafo 124).

- b. *“Yo trabajaba en Decomural y miraba el trabajo: “Oye, allá hay problemas, arréglalo”. Vamos a mirar allá: “Oiga papá”, porque estos niños trabajaban conmigo, “pero, ¿cómo papá se van a fijar?” “Es que yo me fijo, yo me voy con el problema”. Entonces a mí no me gusta que los clientes me estén señalando que esto está bueno, que esto está malo, que esto está aquí y allá. Entonces a mí me gusta: entregué, revisaron, macanudo, ni un problema. Con las papas igual. Y lo que yo no puedo hacer personalmente o vigilar personalmente, no lo ofrezco, porque el cliente mío sabe que yo meto las manos ahí.” (Caso 4, párrafo 104).*
- c. *“Entonces la gente antes de ir a comprar al comercio, yo le digo a la gente, que vayan a ver los living al centro, que vean la calidad, y ven la calidad... y vuelven donde mí, y me compran a mí... Comparan, los muebles que hago yo, con los del centro y no son iguales... las terminaciones, la forma del living, el relleno del living, las costuras... todo eso, lo mío es fino. Sí, todos los que me*

han comprado se dan cuenta... buena calidad, lo encuentran re bueno el living, y les gustan mis living... los comparan con los del centro...” (Caso 5, párrafo 120)

2. *Preocupación u orientación a captar nuevos clientes o mantener los existentes:* es la actitud constante de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas como medio para mantener en funcionamiento su actividad económica.

Esta actitud en torno a los clientes queda expresada en los siguientes ejemplos:

- a. *“No ellos me ubican a mí, porque yo he hablado con la gente, me doy a conocer... ah... vinieron allá de la Achupallas, vinieron a comprarme a mí acá... y vino de Valparaíso... no, si a mí, lo que me falta no más” “Estoy metido en el comercio...”* (Caso 5, párrafo 94).
- b. *“Sea, tú lo ubicai ahí, el cliente te pregunta y tú le dices que está buena porque está probá, yo se lo aseguro, porque está probá, es mía, entonces yo le digo: “casero sabe que vale \$2000 o \$3000”, pero no la sabe que la verdad no la he probado, usted se la lleva cómo está; o si el casero me dice de repente:” sabe que casera, me gustaría probarla”. Entonces yo le digo: “sabe que casero, llévesela y me deja la plata y si no le sirve me la trae y yo le devuelvo la plata, pero si usted no me la trae durante el día o me la trae a la otra feria, yo le cambio otra cosa no la misma”. Tengo a todos mis clientes así acostumbrados.”*(Caso 2, párrafo 18).

c. *“Hasta el momento ha sido por gente que me conoce, que le hago el trabajo, le queda bien y te empiezan a recomendar...”* (Caso 3, párrafo 22)

3. *Capacidad de resolver o perseverar ante problemas de manera eficaz y eficiente:* es la habilidad para modificar asuntos relacionados con su trabajo, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones laborales, manteniendo una conducta tendiente a lograr cualquier objetivo propuesto.

Ejemplos que dan cuenta de esta habilidad en los beneficiarios son:

a. *“Y llamé a una pura casa, y dije:” ¡alooo...!” “Ohhh, llegó del bueno, aquí para nosotros... pase adelante”, iba acalorada, pero para que te cuento, y yo no había vendido nada, ahí vendí diez, digo yo: “chuta, si aquí vendí diez, ¿por qué no voy a poder vender, una en cada casa”. Y empecé así po’... y vendimos todo, pero todo... lo que pasa, que eso, es lo que yo siempre digo: “si en una casa no te compran, en la otra te van a comprarte dos...”, ¿me entendís? Y tú, te dai tu vuelta po’... te dai tu vuelta po’, te dai tu vuelta... y después volví a ese mismo lao y te dicen: “¡Hola casera, apareció!”*, y te vuelven a comprar, aunque llevís lo que llevís, te vuelven a comprar po’, si te das vuelta, vuelta y vuelta, e igual vendís... aunque el día sea muy malo, pero igual vendís... para ti es malo, en el sentido, de que no vendiste todo lo que llevaste, pero igual lo vendiste...” (Caso 8, párrafo 89).

- b. *“Pero si yo tengo ganas de superarme más, más, más... yo tengo esa fuerza de no quedarme ahí...”* (Caso 5, párrafo 60).
- c. *“Es el optimismo que tú tienes para trabajar y que tú no eres mala, sino que andas haciendo las cosas con la frente bien en alto, porque por ejemplo, yo tengo vecinas que de repente me ven en la basura, no me “achuncho”, porque ellas no me dan ná’, pero si yo me río, porque yo les vendo igual las cosas que yo saco en la basura, ¿me entendí?, ellas quedan fascinadas igual”* (Caso 2, párrafo 44)
4. *Capacidad de asociarse con terceros para la mejor realización de un trabajo o producto determinado:* es la habilidad de promover redes sociales comerciales, con el propósito de obtener información, recursos y apoyo para lograr un desarrollo de su actividad económica, así como para solucionar problemas relacionados con ella.

Esta habilidad se ejemplifica a continuación:

- a. *“... una vez me faltaron como cerca de 30 kilos, no más, entonces partí a donde la señora Enriqueta “Oiga señora Enriqueta, necesito que me dé unas papitas” “Ya, ¿cuántas quiere?” “Como 30 kilos” “Lleve 50, pa’ que va a llevar 30” “Ya”. O veces me falta químico “Oiga don Manuel, necesito químico, ¿tiene?” “Sí, me queda”* (Caso 4, párrafo 112).
- b. *“Y aparte tengo a mi señora, que es la costurera... entonces eso me beneficia mucho a mí eso, no estoy pagando a personas... estoy ahorrando en ese sentido”* (Caso 5, párrafo 22)

- c. *“Entonces hicimos un balance con mi marido, fuimos a Santiago con mi marido, fuimos a Valparaíso, fuimos a todos lados y lo mejor que encontramos fue Santiago, para nosotros, entonces fuimos a comprar con nuestro apoyo, entonces compre ropa nueva.”* (Caso 2, párrafo 5).
5. *Capacidad de buscar oportunidades económicas para optimizar su producción y/o ventas:* es la actitud constante por conocer e indagar más sobre el mercado, sus ofertas y oportunidades, tanto en relación con su actividad como respecto a desarrollos futuros de la misma.

A continuación, se dan ejemplos de la competencia antes descrita:

- a. *“Así que una vez me tiré yo solo al Líder, años atrás todavía estaba yo arriba, imagínese, para aprovechar la materia prima que está en desuso, boté en la quebrada.”* (Caso 6, párrafo 10)
- b. *“Pero yo soy más bueno construyendo, construyo igual, hago cualquier pega, pero esta parte de hacer quincallería, fabricar varias cosas, no muebles. Porque muebles...porque los muebles está muy saturado el mercado de muebles, todo el mundo hace muebles, o sea, están muy bajos los precios de los muebles o sea, tenís que entrar a buscar materiales muy baratos pa’que...yo cada vez que miro los fierros y lo que valen las planchas y cuánto gastaste, no quea’na.”* (Caso 3, párrafo 97)
- c. *“Me la he buscado por la dos partes... por la parte de tapicería y por la parte de*

metalúrgica... lo que son Metalcor y Vulcometal” (Caso 5, párrafo 4).

Las competencias anteriormente descritas, conforman, en su conjunto, el perfil real de competencias que poseen los microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, del año 2003.

5.4 Comparación entre Perfiles

Antes que todo, se debe señalar que la comparación se realiza entre dos perfiles de competencias obtenidos de distintas fuentes, lo que implica que el acercamiento a la realidad donde se desarrollan las actividades económicas apoyadas por FOSIS, se presenta desde un enfoque más realista y vivencial, desde los beneficiarios por una parte y, uno un tanto más teórico y apoyado en la experiencia de años de trabajo en pobreza y microemprendimiento en el caso de los expertos por otra.

De esta forma, las conductas que componen cada competencia descrita, y el perfil en sí mismo, se expresan distintivamente según los lenguajes y conocimientos específicos de quienes describen la realidad. Así, los expertos aluden a competencias más generales y transversales para cualquier microempresario en el contexto dado, planteadas, en su gran mayoría, con un lenguaje más técnico e hipotético. Por el contrario, las competencias identificadas desde el análisis de los relatos de los beneficiarios corresponden a conductas concretas y no hipotéticas, que dan cuenta de un desempeño exitoso en realidades diversas, donde los factores contextuales de extrema pobreza condicionan cada relato de manera

particular.

Ahora bien, la comparación de ambos perfiles muestra que la adaptabilidad es una competencia definida por los expertos, considerada como la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio laboral, asociada directamente a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. Dicha competencia no fue expresada en los relatos de los beneficiarios.

En términos más concretos, conductas relacionadas con la preocupación u orientación al cliente son prioritarias, ya que se expresan en ambos perfiles. Tanto el perfil real como ideal destacan la importancia que presenta el tomar en cuenta las necesidades y características particulares de los clientes reales como potenciales, como un elemento del desempeño de los sujetos en vista de asegurar un buen desarrollo actual y futuro de su microempresa. Dentro de esta competencia, los expertos integran conductas asociadas a la calidad del producto. Sin embargo, en el análisis de los relatos de los beneficiarios se distinguen entre lo referente a la orientación al cliente y la orientación a la calidad del producto y/o servicio. Así, se muestra que los beneficiarios dan prioridad a conductas relativas al trabajo bien hecho, conductas que representan una ventaja comparativa dentro del mercado específico al cual apunta la actividad económica.

Esta última competencia se relaciona con la responsabilidad planteada desde los expertos. En este sentido, se entienden como competencias aparejadas, en tanto que el trabajo bien hecho se corresponde con la responsabilidad necesaria a la hora de plantearse objetivos desafiantes, pero realistas. En este punto, cobra especial relevancia las conductas relacionadas con la confianza en sí mismo, competencias planteada por los expertos, al

momento de visualizar el desarrollo de la actividad económica con una actitud positiva y desarrollista.

La capacidad de perseverar ante los obstáculos propios de la actividad económica como del entorno, es destacada por los expertos. A su vez, los beneficiarios profundizan en esta conducta, señalándola, como la habilidad que se debe poseer para actuar y modificar las cosas, incluso, partiendo de formas o situaciones no esperadas, sean éstas propias de la actividad o del entorno. De esta forma, se plantea que el idear soluciones nuevas y diferentes ante problemáticas, así como el perseverar sobre éstas sirven para mantener objetivos claros y ordenados para la actividad económica que llevan a cabo.

Muy ligadas a estas competencias se encuentra la competencia referida a la búsqueda de información, así como la competencia que hace referencia a la capacidad de buscar oportunidades económicas que optimicen la producción o servicios que se entregan. En relación con la primera, determinada desde el análisis a las entrevistas a los expertos, ésta refiere a habilidades más generales respecto del análisis del entorno, los cambios de éste y las oportunidades que en él pudiesen presentarse, en un sentido amplio, incluyendo tanto ofertas programáticas de desarrollo impulsadas por organismos gubernamentales como no gubernamentales, así como en relación directa con el desarrollo de la actividad económica en sí. La segunda competencia, determinada a partir del análisis de los relatos de los beneficiarios, contextualiza la primera, en tanto focaliza las conductas en términos específicamente económicos, siempre en busca de optimizar la producción u entrega de un servicio en particular.

En relación con estas últimas competencias, emergen las competencias de desarrollo de relaciones estratégicas y la capacidad de asociarse con terceros para la realización de un trabajo o producto determinado. Ambas, planteadas por los expertos y los beneficiarios

respectivamente, apuntan a la necesidad de desarrollar conductas tendientes a la asociatividad y al establecimiento de redes comerciales y de desarrollo con su entorno. Así, la idea de compartir información y recursos se describe como parte del desarrollo óptimo de las actividades económicas apoyadas por el programa.

Finalmente, se puede concluir que, en términos descriptivos, ambos perfiles plantean básicamente las mismas competencias como necesarias para un buen desempeño laboral de los beneficiarios en su actividad económica. Aún así, existen distintos énfasis para competencias similares, lo cual enriquece la definición de una u otra, pero en definitiva, aportan al grueso de conductas que debiesen presentar microempresarios de estas características particulares dentro de la amplia gama de conductas que deben ponerse en marcha a la hora de desarrollar cualquier iniciativa económica.

5.5 Perfil General de Competencias de Microempresarios

En base a la comparación de los perfiles, ideal y real, se obtiene un perfil general de competencias que poseen los microempresarios de familias PUENTE, de la comuna de Viña del Mar, beneficiarios de Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, del año 2003. Este perfil general abarca todas las competencias mencionadas en el apartado anterior, es decir, tanto las competencias que están presentes en ambos perfiles, como aquellas que son identificadas por uno u otro grupo.

Tomando en consideración los elementos extraídos desde los análisis al contenido de todas las entrevistas, se concluye que, el microempresario de familias PUENTE, en el contexto de extrema pobreza, y que haya participado en el Programa de Apoyo a

Actividades Económicas de FOSIS del año 2003, debe poseer determinadas competencias, distinguiéndose entre las competencias de gestión y las competencias de eficacia personal.

Por una parte, las competencias de gestión se orientan al desempeño efectivo de un sujeto dentro de un determinado contexto de trabajo, pero más directamente relacionado con el desempeño en la actividad laboral específicamente. De ello se distinguen y definen las siguientes competencias:

1. *Orientación al cliente:* los microempresarios poseen una actitud constante tendiente a satisfacer a sus clientes, reales o posibles, mostrando un compromiso personal de cumplir con los pedidos, deseos, expectativas y exigencias que éstos demanden, como medio para mantener en funcionamiento su actividad económica. No se trata sólo de una conducta concreta que realice el microempresario frente a un cliente real, sino también de una actitud permanente de éste, de atender dichas necesidades e incorporar ese conocimiento a la forma en que planea su actividad.

2. *Orientación al producto:* el microempresario en cuestión, posee una tendencia al logro de resultados, fijándose metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento en su desempeño laboral, ya sea prestando un servicio o elaborando un producto.

3. *Búsqueda de información y/u oportunidades económicas para optimizar su labor:* considera una actitud constante por parte del microempresario por conocer e indagar más sobre el mercado, las ofertas y oportunidades que éste le presenta, tanto en relación con su actividad económica como respecto a desarrollos futuros de la misma. El sujeto busca información variada acerca de programas, proyectos, posibles capacitaciones y

financiamientos, que posibiliten un mejor desarrollo de su actividad.

4. *Capacidad de resolver o perseverar ante problemas de manera eficaz y eficiente:* el microempresario presenta firmeza y consistencia en la prosecución de acciones o emprendimientos laborales y/o personales, de manera estable o continua, hasta lograr resolver sus problemas de manera eficaz y eficiente, para lo cual idea soluciones nuevas y diferentes.

5. *Desarrollo de relaciones estratégicas:* el microempresario mantiene relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con su entorno, así como también establece redes de contacto con distintas personas, con el propósito de obtener información, recursos y apoyo en *pro* de mantener, desarrollar y mejorar su actividad económica.

Por otra parte, las competencias de eficacia personal refieren aquellas actitudes y/o rasgos de personalidad que poseen los sujetos, y que subyacen a las competencias de gestión, como las que se presentan a continuación:

1. *Confianza en sí mismo:* el microempresario posee el convencimiento de que es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir un enfoque adecuado para resolver un problema, ya sea personal o ligado a su iniciativa económica.

2. *Responsabilidad:* el microempresario demuestra un compromiso personal en la realización de las tareas y acuerdos relativos a su actividad económica.

3. *Adaptabilidad:* el microempresario posee la capacidad para alcanzar determinados

objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos, o cambios en su entorno laboral. Se asocia a la versatilidad que éste posee en su comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios o personas, en forma rápida y adecuada.

Las competencias agrupadas en el perfil general son aquellas que debiesen poseer, al menos en su mayoría, los microempresarios de familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, participantes del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, que inicien una actividad laboral, a modo de mejorar su desempeño dentro de ella y, con esto, propiciar un constante y ascendente desarrollo de su iniciativa económica específica.

Para una mejor comprensión de lo antes expuesto, se hace necesario considerar la articulación de las competencias del perfil general descrito con el contexto dentro del cual se insertan los microempresarios de la muestra del estudio, lo cual se integrará en la discusión de los resultados.

CAPITULO VI

6. DISCUSIÓN

6.1 Introducción.

El presente capítulo pretende discutir las implicancias que presentan los perfiles de competencias levantados en relación con el contexto histórico, cultural y social donde se desarrollan las actividades económicas del estudio. De esta forma, se articulan los diferentes aspectos que inciden, de manera directa o indirecta, sobre el desempeño que una iniciativa económica de estas características presenta. Además, se integran diversos modelos teóricos que permiten dar una mirada más global de los resultados expuestos.

6.2 Las Competencias en el Contexto donde se desarrollan las Actividades Económicas.

Si se considera que salir de la pobreza es un proceso que involucra culturalmente a toda la sociedad, y que no consiste solamente en lograr por un período determinado un ingreso mayor, sino que significa, para una familia, para un grupo social o para un sector del país, iniciar un camino seguro de mejoramiento social y económico, un proceso sostenido de desarrollo tanto de sus condiciones económicas presentes como de sus posibilidades futuras de mantenerlas. Así, salir de la pobreza, es un proceso con dimensiones materiales, sociales y culturales en que las personas son convocadas a

desarrollar sus potencialidades en función de un futuro diferente y mejor.

Para comprender, de mejor forma, las dinámicas que se dan dentro de las actividades microempresariales que realizan los beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, pertenecientes a familias PUENTE de la comuna de Viña del Mar, es posible identificar, según Bengoa, al menos, dos características o tendencias de la pobreza moderna: su heterogeneidad, que da cuenta de la diversificación en las situaciones de pobreza, donde lo local y contextual de una comunidad cobra especial importancia a la hora de definirla y caracterizarla y, su privatización, que representa una tendencia hacia la descalificación de las políticas sociales con la correspondiente pérdida de la responsabilidad social y el creciente aumento de la responsabilidad individual en la superación de la pobreza (Bengoa, 1995).

En cuanto a esta heterogeneidad de la pobreza planteada por Bengoa, cabe señalar que el enfoque familiar adoptado por el Programa PUENTE exigió a FOSIS privilegiar la inversión en la modalidad de servicios especializados y contextualizados, a través de los cuales, ejecutores intermediarios, públicos o privados, son contratados para apoyar a familias particulares, en un territorio determinado con características particulares, en el cumplimiento de las condiciones mínimas para la superación de la pobreza, poniendo a disposición de éstas, recursos y servicios específicos determinados desde líneas programáticas generales pero particularizados, con los receptores del beneficio, al momento de ponerse en marcha.

Por otra parte, tomando la idea de privatización de la pobreza, la focalización del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, en personas que estaban desarrollando actividades económicas, por precarias que éstas fueran, y que no necesariamente cumplieran con el perfil de microempresarios, implica, además de incorporar un

componente de desarrollo de la capacidad emprendedora, promoción económica, financiamiento y asistencia técnica especializada, también considera como prioritario las características específicas de los potenciales beneficiarios del programa, es decir lo que éstos pueden entregar para la consecución de los objetivos que se plantee el programa, donde las competencias de eficacia personal y de gestión que posean los sujetos beneficiarios de este programa específico, en relación con su actividad económica particular, emergen como fundamentales en la responsabilidad individual que les cabe en la superación de su condición de pobreza y la de sus familias y, en última instancia, de su comunidad inmediata.

Considerando la necesaria relación de los elementos anteriormente señalados, cabe destacar que los microempresarios que conforman la muestra del estudio se encuentran insertos en un contexto de extrema pobreza que, según lo señalado por los Expertos, se caracteriza por diversos factores, que se interrelacionan entre sí. Entre ellos se encuentran problemas psicosociales asociados a dinámicas familiares disfuncionales, violencia, discriminación, bajo nivel de escolaridad, entre otros. También, se distinguen problemas de tipo económico y habitacional, ya que sus ingresos, alternativos a la iniciativa laboral, son precarios y la infraestructura de sus hogares carece de condiciones mínimas para proyectar una microempresa o se encuentran aislados geográficamente, lo que conlleva a una desconfianza en las posibilidades de expansión de la misma. Seguido de lo anterior, los expertos destacan factores relacionados de forma más directa con la actividad microempresarial, y que afectarían negativamente en el desarrollo de ésta, como por ejemplo, la ausencia de un ingreso alternativo a la iniciativa productiva, reducido mercado para comercialización de sus productos, ausencia de formalización de la actividad y ausencia de visión comercial en los microempresarios.

Por otro lado, dichos factores fueron referidos por los beneficiarios, pero no en su totalidad y con distintos énfasis en su expresión. Es así como los relatos de los beneficiarios no aluden a hechos de violencia ni a dinámicas familiares disfuncionales. A su vez, los beneficiarios refieren tener un ingreso alternativo o adicional, al menos esporádico, a la actividad económica realizada. Sin embargo, fue posible apreciar en los relatos, alusiones a problemas de bajo nivel educacional, deficiente infraestructura que impide, en algunos casos, la formalización de la actividad, aislamiento geográfico y discriminación.

A pesar de las situaciones antes descritas, tanto expertos como beneficiarios plantean, además, factores contextuales que promueven el éxito de la actividad emprendida. Entre ellos se destacan una historia o antecedentes laborales asociados a la actividad actual. Así también, se destaca un importante apoyo familiar, que se evidencia en la participación de los miembros de la familia en la iniciativa económica, creando lazos de apoyo y cooperación. Además, los beneficiarios refieren tener acceso a distintos tipos de capacitaciones relacionadas al desempeño en alguna actividad laboral. Lo anterior se corresponde con algunos de los objetivos del programa PUENTE, relacionados con el trabajo y los ingresos familiares, permitiendo que la familia cuente con entradas económicas superiores a la línea de la indigencia, superando, al menos, la pobreza extrema. Además, permite que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

Dados estos elementos contextuales, emergen, como fundamentales, cierto tipo de competencias que debiesen poseer los sujetos, necesarias para una adecuada gestión microempresarial. Así, se identifican, las competencias de eficacia personal denominadas “confianza en sí mismo”, “adaptabilidad” y “responsabilidad”. Dichas competencias trascienden a todas las demás competencias de gestión identificadas en el perfil general.

Las conductas asociadas a la competencia “confianza en sí mismo” hacen referencia al concepto de autoeficacia definida por Bandura (1977), en su teoría del aprendizaje social, como “los juicios que cada individuo tiene sobre sus capacidades en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado” (Bandura, 1977; en Arellano, Cabrera & Encina, 2001). De ésta definición se desprende que los beneficiarios al sentirse capaces de abordar las demandas situacionales relativas a la iniciativa económica, mantienen una convicción de que pueden realizar con éxito una acción requerida para la efectiva resolución de un problema. Es así, como se integran a la competencia antes mencionada, las conductas tendientes a la resolución de problemas y la perseverancia, denominadas en el perfil general como “capacidad de resolver o perseverar ante problemas de manera eficaz y eficiente”, relativa a la gestión del trabajo.

Muy ligado a lo anterior, se encuentra la competencia relativa a la adaptabilidad que debe poseer el microempresario dadas las condiciones del entorno en las que se desarrolla su actividad. Como plantea Bandura (1987), “la eficacia en el comportamiento requiere de una continua improvisación de habilidades que permiten dominar las circunstancias continuamente cambiantes del entorno, la mayoría de las cuales están constituidas por elementos ambiguos, impredecibles y muchas veces estresantes” (Bandura, 1987, citado en Arellano, Cabrera & Encina, 2001).

Por otra parte, la responsabilidad (otra de las competencias identificadas como transversales a las competencias de gestión identificada en el perfil general), con que un microempresario asuma su actividad va a depender de cuán capaz se sienta de llevarla a cabo eficazmente. Por lo tanto, el que un microempresario posea una alta confianza en sí mismo, posibilita la aparición en un grado más alto de responsabilidad, lo que se repite para el caso de la perseverancia y la solución de problemas.

Desde la teoría del aprendizaje social, las competencias de eficacia personal, adquieren la siguiente dinámica, en correspondencia con la formación de competencias en los sujetos: la experiencia directa que tenga un sujeto de historias pasadas de éxito y/o fracasos aumentarán o disminuirán las expectativas de dominio que tenga en relación con las actividades laborales que realicen. De acuerdo a lo anterior, las competencias de eficacia personal se verían potenciadas o disminuidas en los microempresarios, según sean sus experiencias laborales anteriores y otras dimensiones de sus historias de vida.

Tomando en consideración las competencias transversales antes mencionadas y el contexto donde éstas se desarrollan, se puede hacer alusión a las competencias de gestión que poseen los microempresarios, y que se hacen igualmente necesarias a la hora de gestionar una actividad laboral.

Ahora bien, dichas competencias de gestión se manifiestan en un entorno microempresarial, donde dicha actividad es considerada como una estrategia para la superación de las líneas de pobreza, de acuerdo a las políticas gubernamentales del país. En términos generales, los estudios respecto a microempresas muestran que éstas representan la inmensa mayoría del universo empresarial de Chile y que es razonable pensar que son básicamente el segmento que está dando origen a las empresas de mayor tamaño y que, adecuadamente fomentadas, pueden prosperar y contribuir a que la actividad productiva nacional se adapte con fluidez a las cambiantes condiciones de los mercados; algo que si bien presenta una lógica económica, no está del todo claro en lo que respecta al desarrollo, conservación y evolución de las microempresas relacionadas con el contexto de pobreza del país (Empresa Consultora I&G, 2003). Dicha visión es compartida tanto por expertos dedicados al tema en cuestión, como por los propios sujetos beneficiarios de estas políticas, representadas en el Programa de Apoyo a Actividades Económicas, de FOSIS.

Para el buen funcionamiento de este tipo particular de actividad económica, se requiere que el microempresario posea ciertos tipos de competencias principalmente relacionadas con la orientación tanto al cliente como al producto, la búsqueda de información y/u oportunidades económicas para optimizar su labor, y el desarrollo de relaciones estratégicas.

Estas competencias se encuentran en el contexto de pobreza anteriormente descrito, en donde los clientes reales a los que se orienta la microempresa, poseen, en su mayoría, características psicosociales y económicas similares a las que se encontraron en los beneficiarios del programa, ya que, por lo general, residen en la misma zona geográfica donde se desarrolla la actividad, lo cual muestra una homogeneidad en las dinámicas sociales que se establecen. Sin embargo, algunos microempresarios buscan sus nichos de venta en otros sectores con mayor poder adquisitivos. Esta diferencia condiciona, en gran medida, el desarrollo actual y futuro de la actividad económica, lo que hace necesario, por parte del microempresario, el uso de diversos recursos asociados tanto a la búsqueda de oportunidades para optimizar su labor como el desarrollo de relaciones estratégicas. De esta forma, la orientación hacia el cliente y el producto es esencial para mantenerse activos y vigentes en un mercado altamente cambiante, competitivo y complejo. Así, la articulación de estas competencias es fundamental a la hora de plantearse objetivos claros y realistas, con lo cual se optimizan recursos, se mantienen un capital en movimiento y aumentan las potencialidades de su actividad laboral.

Ahora bien, toda organización productiva, debiera poseer lo que se ha denominado una visión y misión, definiendo estos conceptos como las orientaciones generales de lo que la empresa espera de su existencia y cómo pretende alcanzarlo, esto no es un elemento que se exprese directamente dentro de las iniciativas económicas estudiadas. Lo que si es claro,

es que, aún cuando exista una organización precaria, en términos de formalismo, estas ideas siempre se deberían encontrar, dado que sin ellas parece imposible emprender cualquier tipo de iniciativa productiva. Para el caso de estas microempresas, pareciera que la visión y misión se encuentran implícitas en el desarrollo de la actividad.

Las competencias de gestión, antes mencionadas, son impulsadas, mantenidas y dirigidas por las competencias de eficacia personal, conformando, en su totalidad, el perfil general de competencias que caracteriza a un microempresario exitoso, ya que al poseer este conjunto de atributos aumentan sus posibilidades de obtener un buen desempeño en la actividad emprendida, mejorando no sólo su negocio, sino también su calidad de vida y la de su familia. Este último punto, se relaciona con los antecedentes contextuales relativos a lo histórico, cultural y lo social, ya que las características que los describen, indican que para que un individuo pueda superar la línea de pobreza extrema y mantenerse sobre ella, debe ser resiliente, entendiéndose como la capacidad que posee un individuo de reaccionar y recuperarse ante las adversidades, lo que implica un conjunto de cualidades que fomentan un proceso de adaptación exitosa y de transformación, a pesar de los riesgos y de la propia adversidad. Así, el ser resiliente implica factores personales y ambientales. Dentro de los primeros existen atributos psíquicos y habilidades propias de las personas que se relacionan con el logro de una adaptación social exitosa, entre ellos se encuentra el sentido del humor, una alta autoestima y tolerancia a la frustración, así como también creatividad, autonomía e iniciativa, entre otras, las que dentro de los relatos, utilizados para la conformación del perfil general, fueron menos relevantes que las determinadas en este estudio. Además, desde los factores ambientales se encuentra el apoyo social efectivo, entendido como tal el soporte emocional, informativo, material y proveedor de valores.

Así, frente a circunstancias de mayor vulnerabilidad surgen ideas, habilidades, intuiciones, conocimientos e impulsos que reconectan con la vida, bajo el alero de este impulso a crecer y desarrollarse, aún en situaciones difíciles. Esto implica que los sujetos que son resilientes poseen la facultad de enfrentarse a la adversidad con una mirada optimista y con plena confianza en sí mismos, lo que los lleva a perseverar frente a situaciones adversas, para con ello, lograr la consecución de sus metas y objetivos propuestos.

Finalmente, la articulación de las competencias identificadas en el contexto de pobreza se hace necesaria dado que la microempresa presenta características particulares que las diferencian de unidades productivas de mayor tamaño; esto es, que cada microempresario posee una identidad específica, con una determinada racionalidad económica basada en el trabajo, pasando a ser el mayor recurso que posee, tratando, en todo momento, de optimizarlo y protegerlo. Esta visión es entendible, ya que si se analiza la estructura de recursos que posee el microempresario, la mayoría presenta una carencia de capital y tecnología, siendo el trabajo el factor que asegura su funcionamiento en la medida que constituye su fuente de ingresos. Esto indica que, en una organización microempresarial, el microempresario representa y agrupa lo que en las empresas de mayor tamaño se divide en diferentes departamentos y personas, siendo este microempresario el eje conductor de todos los procesos organizacionales presentes en su unidad productiva, tanto a nivel técnico como de gestión económica y humana. En el microempresario se concentrarían, en principio, todas aquellas características y funciones esenciales para que una organización se desempeñe con relativa formalidad y tienda al éxito económico, aún

cuando desde un enfoque teórico organizacional más rígido el concepto de formalidad es altamente cuestionable, más aún su relación con el éxito económico de la empresa.

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES

El presente capítulo da a conocer las conclusiones obtenidas en base a la investigación realizada. Es así, que se da cuenta del cumplimiento del objetivo general del estudio, como también las implicancias que éste tiene en cuanto a su aporte en torno a la producción de nuevos conocimientos, técnicas de producción de datos, metodologías de estudio y posibles lineamientos futuros de investigación.

En cuanto a lo que refiere al objetivo general del estudio realizado, se puede observar que para que un microempresario, de las características de la muestra, logre un desempeño exitoso en su actividad laboral, éste debe poseer las competencias descritas en el perfil general, ya que ellas constituyen la unión de las características expresadas en términos teóricos, por parte de los expertos, como también aquellas obtenidas de los propios beneficiarios, lo cual enriquece dicho perfil. De esta manera, al extrapolar los resultados a otros grupos de microempresarios que se ubiquen en un contexto similar al de la muestra del estudio, podrían obtener un desempeño exitoso, si poseyesen las competencias señaladas en el perfil general.

La generalización de este perfil a otras muestras de microempresarios en contexto de pobreza adquiere un valor teórico, ya que al no existir estudios de gestión por competencias en microempresarios en contexto de superación de pobreza, debido a que los modelos existentes sólo se orientan a organizaciones formalmente establecidas, este un acercamiento a futuras líneas de investigación que profundicen en el tema tratado. Además, metodológicamente hablando, el estudio en cuestión, posee un valor agregado, ya que

utiliza una metodología propia de la investigación organizacional al interior de una muestra de carácter social. Es de esta manera, que los pasos metodológicos del plan de análisis del estudio, fueron adecuados para poder obtener los resultados ya expuestos, considerando el contexto social, histórico y cultural al cual pertenecen los microempresarios de la muestra. De igual forma, es importante destacar que la metodología utilizada posee un carácter participativo, por cuanto toma en consideración tanto a los sujetos que conforman la muestra, como a un grupo de expertos en la temática tratada, lo cual permite una riqueza superior en la recolección de datos. A su vez, esta metodología también posee un carácter integrativo, ya que en la etapa de análisis de los datos y la obtención de resultados, se integraron los aportes de los expertos y de los beneficiarios del programa, además del contexto donde se insertan estos últimos.

Por otra parte, el perfil general de competencias levantado, posee un valor para el Programa de Apoyo a Actividades Económicas en sí, ya que se presenta como un filtro o criterio de selección de los posibles beneficiarios del programa, claro y económico de implementar.

Se plantea la potencialidad, tanto predictiva como metodológica, de la información contenida en el perfil, por cuanto permite una mejora en la asignación de los recursos destinados por FOSIS para el apoyo a actividades económicas en contexto de extrema pobreza. Esta propuesta se fundamenta a partir de los resultados del presente estudio y la teoría general de gestión empresarial por competencias, según lo cual, la gestión de un negocio, sea cual sea, independiente del capital y las limitaciones que presente, tiene mayores posibilidades de surgir y destacarse si se gestiona a través de la articulación de las competencias de sus recursos humanos. De esta forma, si se toman en cuenta las competencias de los posibles beneficiarios a la hora de asignar los recursos, se tendrán

mayores herramientas o información para contextualizar todo lo referente a las capacitaciones propias del programa. Así el programa sería de los beneficiarios y no solo, para los beneficiarios, algo muy necesario para cualquier propuesta social que pretenda algún grado de incidencia, real, en la superación de la pobreza, más aún, a través de iniciativas económicas, dada la complejidad que éstas, en si misma, presentan sin siquiera plantearse el contexto social al cual se hace referencia en este estudio.

Lo anterior se corresponde y adquiere mayor relevancia, relacionándolo con la propuesta gubernamental presentada por el ministro del trabajo Ricardo Solari, quien plantea que: “actualmente, en el país existe una capacitación genérica y que en lo sucesivo existirá un sistema a través del cual los trabajadores tendrán certificación de los conocimientos que han aprendido en su vida laboral. Es decir, una persona que tiene una determina destreza, conocimiento o una habilidad, le será certificada y a partir de esto todos sus esfuerzos de capacitación recorrerán un diseño de formación en competencias laborales que irán en un sucesivo crecimiento”. (www.mintrab.gob.cl/noticias.html?id=827. Visitado el 17 de junio, 2004)

Para finalizar, cabe destacar las restricciones metodológicas que este estudio posee. Entre ellas se encuentra el reducido tamaño de la muestra debido al que el número de participantes del programa con calificaciones medias y superiores eran en comparación al universo total de participantes, significativamente más bajo de lo esperado. Sumado a lo anterior se agrega dificultad de localización geográfica de algunos beneficiarios y/o la baja disponibilidad de tiempo para participar en el estudio. Otra restricción encontrada, refiere al posible sesgo lingüístico, tanto por los beneficiarios como por los investigadores, en la recolección de datos, y en la posterior interpretación de éstos, ya que pueden haber habido errores de comprensión durante ejecución de este estudio.

Así mismo, la ausencia de investigaciones previas efectuadas en Chile que integren el modelo organizacional a lo social, constituye una restricción por cuanto no existe material que avale teóricamente el presente estudio, y de haberlas, han sido realizadas en contextos que no se corresponden a la realidad nacional. Sin embargo, este estudio da los primeros pasos sobre este tipo de investigaciones en el país, e invita a continuar desarrollando estas temáticas como estrategia para la superación de la pobreza.

Con el objeto de profundizar y proseguir con el análisis de competencias en el segmento socioeconómico en estudio, se propone, como relevante, la validación del perfil general obtenido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, Martha Alicia (2003). “Dirección Estratégica De Recursos Humanos. Gestión por competencias”. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Alles, Marth Alicia (2003). “Elija al Mejor. Cómo entrevistar por Competencias”. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Alles, Martha Alicia (2003). “ Gestión por Competencias. El Diccionario”. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Alles, Martha Alicia. (2002). “Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°”. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Comité Interministerial de Desarrollo Productivo (1998). Programa de Acción para la Micro y Pequeña Empresa.
- Contreras, Paola; Corrales, Osvaldo; Sandoval, Juan.(1996) “Representación social de la pobreza y los pobres en jóvenes entre 16 y 21 años de sectores populares de Valparaíso”. Tesis para optar al título de psicólogo y al grado de licenciado en psicología. Universidad de Valparaíso.
- Ediciones Deusto (1996). “Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos”. Ediciones Deusto SA. Bilbao, España.
- Empresa Consultora I&G (Marzo, 2003). La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile (Estudio de la Caracterización de la Micro y Pequeña Empresa). Comité De Fomento De La Micro Y Pequeña Empresa.
- Empresa Consultora Inversiones y Gestión Ltda. para el Comité de Fomento MYPE (Mayo, 2002). Caracterización de las Micro y Pequeñas Empresas.
- Encuesta CASEN 2000.

- FOSIS (2004). Cuadernillo de Trabajo Número 1: Serie de reflexiones desde el Puente. Avance de las Obras. Santiago, Chile.
- Hax, A. & Majluf N. (1996). Gestión de Empresa con una Visión Estratégica. Dolmen. Santiago. Chile.
- Hernández Sampieri, R. (1998). Metodología de la investigación. McGraw – Hill. México.
- García Ferrando, M.; Ibáñez, J. ; Alvira, F. (1996). “El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación”. Editorial Alianza. Madrid, España
- Lepe Torres, Esterlita; Quiroga Robles, Patricia (Marzo 2003). “Estudio de validez y confiabilidad del Instrumento EPM-1 en microempresarios urbanos de la ciudad de Valparaíso”. Tesis presentada a la Facultad de Medicina para postular al título de Psicólogo y al grado de Licenciado en Psicología. Universidad de Valparaíso.
- MIDEPLAN (2002). “Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza” División Social. Departamento de Evaluación Social. Documento de Trabajo. Gobierno de Chile.
- MIDEPLAN (2001). “ Pobreza, indigencia e impacto del gasto social en la calidad de vida. Informe Ejecutivo”. Gobierno de Chile
- Santana, Lidia. (2001). “Trabajo, Educación y Cultura. Un enfoque interdisciplinar” Editorial Pirámide. Madrid, España.

En internet:

- www.ine.cl
- www.pnud.cl/pobreza.htm

- www.programapuenete.cl
- www.fundacionpobreza.cl/asp/publicaciones.asp#
- www.fosis.cl/framearea.asp?cod=56
- www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/publ/mertens/pdf/mertens.pdf
- www.mintrab.gob.cl/noticias.html?id=827
- <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/deli/resiliencia.html>

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 1

Entrevistador:

¿Cómo comenzó usted a trabajar con juncos, cuéntenos un poco de donde viene eso?

Entrevistado 1:

Esto viene de mi padre, yo empecé a aprender a los doce años, yo ahí aprendí el enjuncado.

Entrevistador:

¿Cómo es este proceso del enjuncado? ¿Qué es específicamente?

Entrevistado 1:

Se hacen sillas de Viena, marquesas, veladores, pisos como ese “puf” que está ahí, que ese es antiguo.

Entrevistador:

¿Usted nos puede contar un poco cómo es el proceso desde que se obtiene la materia prima, cada uno de los juncos, qué procesos hay que hacerle?

Entrevistado 1:

El junco se tiene que mojar bien mojado y después se va poniendo por hebras, todo es manuable, lo único que se ocupa es el taladro para abrir los hoyos para poderlos afirmar.

Entrevistador:

¿De dónde obtiene los juncos?

Entrevistado 1:

Los juncos vienen de Taiwan, de Indonesia....

Entrevistador:

¿Usted dónde los compra?

Entrevistado 1:

En una ferretería en Santiago, la ferretería “Alondra”

Entrevistador:

¿Y usted dónde los vende o los ofrece?

Entrevistado 1:

Yo le trabajo a los talleres de allá abajo, ellos reciben trabajo y me mandan para acá a enjuncarlos, entonces lo que yo gano es casi nada es poco, la obra de mano más bien dicho. El junco, como el material lo ponen ellos, pero cuando yo tengo, ahí cobro un poquito más. Porque tampoco se puede cobrar el trabajo completo, hay que hacer la pura segunda mano, cuando yo gano un poquito más, es cuando yo recibo directamente a los clientes.

Entrevistador:

¿Usted tiene clientes que le compren?

Entrevistado 1:

Mire muy poco, como le decía, repartí más de cien tarjetas, más...En el rato que estuve en el muelle barón, y antes estuve en la Intendencia también, una semana ahí y no me resultó. La gente me pedía: “usted hace este trabajo”... “sí”, le decía yo... “déme su tarjetita para ver si tengo cosas para mandarle”, y nadie llamó. La verdad es que para mí fue un fracaso grande, ahí perdí esa oportunidad, debí haberme puesto en otro rubro, pero la señorita del FOSIS me dijo que tenía que ser en el enjuncado, por la artesanía. Había mucha gente que se ponía con el comercio, vendiendo ropa, cosas así y les ha ido bien. Yo fui de las únicas de las que fracasó en el grupo, porque yo me he encontrado

con señoras que fuimos esa vez, porque fuimos a curso una semana y le ha ido súper bien a las chiquillas, en la feria venden ropa usada, ropa nueva; también le compraron a ellas su porcentaje en ropa.

Entrevistador:

Cuando llegó el programa del FOSIS usted recibió un dinero, ¿en qué lo invirtió?

Entrevistado 1:

Ellos me compraron la materia prima, me compraron un taladro, una lijadora, cola fría y esas cosas que yo iba a ocupar para...

Entrevistador:

¿Y qué pasó con todo eso, con las herramientas?

Entrevistado 1:

Las herramientas las tengo, eso está todo. Lo que se me hecho perder fue el junco, por eso no hay que comprar en muchas cantidades, pero tenía que invertir la plata en eso y ocupé un poco el resto se me fue quemando. Entonces uno no puede trabajar con ese material, cualquier cosa se hace tira al tiro, se sientan y se rompe. Eso puede durar años, el enjuncado de una silla dura 15 a 20 años, sabiéndolo ocupar.

Entrevistador:

¿Cuéntenos alguna experiencia buena que usted haya tenido después de eso con respecto a su negocio?

Entrevistado 1:

No tuve ninguna experiencia buena, se me fue de las manos.

Entrevistador:

¿Y anteriormente?

Entrevistado 1:

Trabajaba como estoy trabajando ahora, con un poquito de material, mando a comprar de a poco, pero viajar es caro, entonces lo pido por Internet a Santiago y me sale más barato que viajar.

Entrevistador:

¿Y eso lo hace usted o lo hace a través de alguien el pedido?

Entrevistado 1:

Claro, se hace el cheque. En Santander hago el cheque, después hablo con Don Pablo Alfaro que es el que vende el junco y le digo que acabo de mandarle...

Entrevistador:

¿Eso lo hace usted directamente?

Entrevistado 1:

Sí, en el banco, entonces después me manda la encomienda, para acá el material, porque para viajar se gasta más.

Entrevistador:

¿Usted está trabajando básicamente a pedido, dependiendo de los pedidos que llegan?

Entrevistado 1:

Claro, a los pedidos de los talleres de abajo, cuando llegan sillas, marquesas me la mandan.

Entrevistador:

¿Qué volumen de trabajo tiene usted, qué cantidad?

Entrevistado 1:

Poco, poco, poco. La semana antes pasada tuve trabajo, me mandaron dos marquesas. La semana pasada no llegó nada en toda la semana...sí, me llegaron 3 respaldo chicos, hasta ayer po'.

Entrevistador:

¿Cuánto demora usted en hacer eso?

Entrevistado 1:

Los 3 respaldos los trabajamos los dos con mi marido, los hacemos en el día, es apurado el trabajo, se entrega al otro día en la mañana.

Entrevistador:

¿Esa es su única entrada?

Entrevistado 1:

Sí.

Entrevistador:

¿Y cuando no hay trabajo?

Entrevistado 1:

No tengo otra actividad, ahora ojalá me salga la pensión que estoy pidiendo a la Municipalidad, así que ojalá me salga eso.

Entrevistador:

¿Usted piensa seguir con el enjuncado?

Entrevistado 1:

Sí, mientras no tenga otra cosa.

Entrevistador:

¿Usted le ha traspasado el enjuncado a sus hijos?

Entrevistado 1:

No, ellos no trabajan en eso, a veces me ayudan. El que más sabe de esos fue el menor, que trabaja de conserje con los marinos en Reñaca, ya tiene 6 años trabajando ahí. Cuando él no trabaja viene para acá y me ayuda.

Entrevistador:

¿Qué piensa respecto a que usted haya repartido tarjetas, qué piensa respecto a esa experiencia?

Entrevistado 1:

Mala experiencia, yo pensé que me iba a llegar más trabajo, malo, malo, malo. Fue una desilusión bastante grande, yo pensé que con esto iba a tener un poquito más.

Entrevistador:

¿Usted ha pensado hacer de esas sillitas y venderlas usted?

Entrevistado 1:

No pagan el valor que debería tener por hacer una silla.

Entrevistador:

¿Y algún cambio de actividad con la que pueda utilizar las herramientas que tiene?

Entrevistado 1:

Pero esas herramientas, como el taladro, yo las uso para este trabajo y la lijadora también porque a veces viene demasiado malo el junco y le paso un poquito de lija.

Entrevistador:

¿Hay más gente que trabaje en el enjuncado?

Entrevistado 1:

Poco, muy poco, creo que hay dos en el puerto, ya no se ve casi.

Entrevistador:

En el fondo, ¿es el negocio del enjuncado el que se ha ido abajo?

Entrevistado 1:

Claro, se ha ido abajo, para mantenerse de esto, ya no.

Entrevistador:

¿Usted a vivido tiempos de auge del enjuncado?

Entrevistado 1:

Sí, nosotros éramos de Santiago, vivíamos en una casa grande y vivíamos de eso. Teníamos dos fábricas, unos hermanos que trabajaban haciendo sillas de coligue todas esas cosas hacían ellos, tenían pedidos grandes y ahí trabajábamos. Teníamos hartos trabajo, fuera día viernes o día sábado, porque el trabajo venían buscarlo el día domingo. Ahora toda esa gente fracasó y cambió de trabajo.

Ahora ya no se ven muchos esas sillas, lo que más se ve es la silla de Viena, son Italianas, hay de distintas clases, algunas son redondas. Ese piso es muy antiguo como de 1800, yo lo vi en un libro que me mostró un señor fuera de la Intendencia.

Entrevistador:

¿Qué cree usted que hubiese servido para que el negocio hubiese andado?

Entrevistado 1:

56. No sé que más se pudiese hacer, ya que nosotros ofrecimos bastantes tarjetas, pusimos carteles allá abajo en los negocios, pero por propaganda no me quedé, pero desgraciadamente no anda.

Entrevistador:

57. Señora Cristina muchas gracias por su tiempo y por habernos contado de su negocio.

Entrevista Incidentes Críticos

Caso 10

Entrevistador:

Hola, buenas tardes. Me gustaría saber, si usted nos puede decir, ¿cuál es su nombre y a qué se dedica usted?

Entrevistado 10:

Me llamo María Angélica, soy dueña de casa y tengo un puesto en la feria en el paradero 12 de Miraflores, y tengo mis máquinas porque salí favorecida en el FOSIS y trabajo mucho. Yo salí...¿cómo se dice?...como unida es la palabra...asociada con mis hijas, pero yo soy la dueña de las máquinas, yo soy dueña de esas cosas, pero ellas fueron.

Entrevistador:

¿Y cómo le va con el negocio?

Entrevistado 10:

No le voy a decirle que me va excelente, que gano todo o caleta de plata, pero no me va mal tampoco, porque es fome esperar al esposo o a cualquier otra persona, que un fin de semana llegue y estar esperando que le plata, no es lo mismo. Aunque sea poquito, prefiero disponer de lo mío.

Entrevistador:

¿Cómo le gusta que le digan, María Angélica...?

Entrevistado 10:

Señora María, no más.

Entrevistador:

Bueno, me gustaría que me contara ¿qué hacía usted antes de que comenzara este negocio en el FOSIS? ¿A qué se dedicaba, qué hacía?

Entrevistado 10:

Yo acá en mi casa tejía...y también yo tejía para vecinas, pariente y mandaba al campo también mis tejidos a ofrecer. Y me gusta sembrar también, así que el día se me hace corto.

Entrevistador:

¿Qué siembra...?

Entrevistado 10:

Lechuga, tengo zapallo...ahora digo yo: mañana tengo que ir al consultorio del Santa Inés, el sábado tengo que ir a la feria, el domingo descanso. Después, el lunes comienza la semana de nuevo y tengo que ir al consultorio y mi jardín ahí está po', tengo que dedicarle un día entero al jardín pa' picar la tierra y echar unos choclitos, unos porotos verdes...esa es mi labor.

Entrevistador:

Bueno, y usted nos contaba hace un rato que había asistido al colegio hasta 5° básico...

Entrevistado 10:

Sí.

Entrevistador:

¿Usted nos podría contar cómo fue su historia con el colegio, cuando usted era niña, hasta ahora? ¿Cómo fue su vida?

Entrevistado 10:

Bueno, yo cursé de 1° hasta 5° básico, sólo eso. Vivía en Achupallas con mis padres y...somos 9 hermanos. Yo soy la mayor y en esos años había muy poca movilización,

entonces yo vivía en el paradero 3 ½ y tenía que llegar al paradero 10 de Achupallas para...caminando...para poder ir a estudiar a diario, al colegio 62 que ahora es La República Colombia. En ese colegio estudiaba en esos años, y mi papá vio que yo me sacrificaba mucho, entonces por ahí fueron las conversaciones y por eso yo no tuve estudio.

Entrevistador:

¿Y usted quería seguir estudiando...?

Entrevistado 10:

Yo creo que sí, pero ya ni me acuerdo ya po', pero yo creo que si po', que me hubiese gustao.

Entrevistador:

Bueno, y después de eso ¿a qué se ha dedicado...?

Entrevistado 10:

Mi papá nunca me dejó trabajar, porque era un caballero así, criado a la antigua que quería tener a los hijos ahí no más. Si ni a mis hermanos hombres les quiso dar permiso para que fueran a trabajar al norte y...así que los 21 años que yo viví al lado de mi padre, nunca me dejaron trabajar.

Entrevistador:

A los 21 se casó...

Entrevistado 10:

Sí. A los 21 años era la mayoría de edad. Cumplí los 21 años, pero mi esposo igual le pidió permiso a mi papá como corresponde, a pesar de haber sido mayor de edad...y tengo 6 hijos, tengo 8 nietos...

Entrevistador:

¿Y ninguno que se llame Hans todavía?

Entrevistado 10:

No po', voy a esperar que a un nieto le pongan...porque hasta en eso me complacen mis hijas...

Entrevistador:

Que bueno...

Entrevistado 10:

Me siento feliz, porque para el día de la mamá, para mis cumpleaños, al menos mis 4 hijas mujeres están aquí conmigo tomando onces o almorzando conmigo, así que me siento feliz. Y a mis nietos, porque tengo 8 nietos.

Entrevistador:

¿8 nietos?

Entrevistado 10:

¿Sí, pero yo soy súper feliz, súper feliz.

Entrevistador:

Bueno, ¿usted nos podría contar de qué se trata su negocio?

Entrevistado 10:

Mi negocio, yo salí favorecida en un proyecto FOSIS, y me regalaron algo de \$330.000, que los invertí en dos máquinas una Oberlot que me costó \$70.000 y la recta que me costó \$114.000 y el resto...compré como setentaitantos mil pesos en tela. Mis hijas han trabajado en ella... y todo lo que confeccioné lo vendí en la feria y con personas así...mis vecinos, mi niña con unas amigas que están en el colegio, buscaron pijamas, así ...

Entrevistador:

¿Y qué siente usted que tiene que tener para hacer todas esas cosas, cómo se siente usted?

Entrevistado 10:

Un poquito de ayuda no más, eso un poquito más de ayuda.

Entrevistador:

Si, pero haber, si no me explico muy bien usted me tiene que decir, porque yo de repente soy media enredada, hablo muy rápido, usted me tiene que decir no más. Yo lo que le quería preguntar es, ¿qué cree usted que necesita para trabajar esto?, ¿qué se necesita?, ¿qué cree que usted tiene, que es parte de usted, que le ayuda a trabajar en estas cosas? Recién usted nos contaba que le gustaba mucho hacer esto... por ejemplo, por qué eligió el hacer ropa.

Entrevistado 10:

Descubrí el sistema con las personas que me vinieron a visitar. A mí me vinieron a visitar porque todas tenemos una éste...en la Municipalidad de Viña, una cómo historia o hoja de vida, ¿me entiende?, entonces, yo ahí estaba, porque yo soy tejedora artesanal. Tengo mi tarjeta de, no sé cómo se dice una palabra ahí en 12 norte, anexo de no sé qué...y ellas llegaron por esto, ¿me entiende?, por esto llegaron aquí a la casa. Ellas me ofrecieron una maquina de tejer a telar, así como para hacer chalecos. Y yo aquí en mi mente dije eso es muy difícil, no muy difícil y como tengo una hija que está en cuarto medio estudiando diseño en modas, ya tiene dos años de estudio, ahora ya termina, entonces yo más pensé en mis hijas que en mí, me entiende. Pero ahora es como una asociación. Yo y mis dos hijas conmigo estamos unidas y todas somos una sola a la vez. Les mandan a arreglar cosas, a cambiar cierres, a arreglar bastas de pantalón y así...mi otra hija me está haciendo un traje...hace la ropa ella, se hizo una tenida de buzo, hizo una tenida de jeans, ahora hace como una semana en la...salió hasta en el diario mi hija, la de 18 años, y va en el colegio

José Francisco Vergara de Gomez Carreño no más, para que vea, y salen fotos ahí a la entrá de liceo, porque es una de las alumnas que se destacan, así po', más feliz no puedo ser.

Entrevistador:

Señora María angélica, usted nos contó que está realizando con su hija una asociación, eso creo que dijo, ¿está realizando por ejemplo diferentes cosas o ropa, diferente ropa? Nos contó que está haciendo buzos...

Entrevistado 10:

Sí, buzos deportivos...

Entrevistador:

¿Qué otras cosas más?

Entrevistado 10:

A ver, buzos deportivos, mi hija más chica hizo pijamas, completas y la otra hoja que estudió ya son palabras mayores, ella hace de todo: camisas, le han enseñado ha hacer vestuario de mujer y de hombre, vestidos de guagua, todo.

Entrevistador:

Y todas esa cosas que usted dijo después ¿las van vendiendo?...le quiero preguntar un poco ¿cómo es todo ese proceso que usted tiene?, que me cuente un poquito ¿cómo es el proceso de que usted tiene que ir a comprar la tela...?¿Cómo se va rotando desde que tiene que hacer un polerón hasta que lo vende?, ¿cómo hace todo eso?

Entrevistado 10:

Cuando yo salí favorecida en el FOSIS, fui a Valparaíso con una señorita enviada del programa, porque no es llegar y decir: "tome señora ahí está la plata". Las personas tienen que estar seguras de que los \$300.000 llegaron a mí, y que después esa persona que me acompañó tiene que llevar todas las facturas para que ese otro señor, más que la señorita

que me acompañó a mí, vea los papeles que la plata que a mí me enviaron se invirtió en los materiales que yo necesitaba. Ahí, yo compre tela y... empezamos a trabajar.

Entrevistador:

Usted dijo que compró más de \$70.000 en tela. Por ejemplo, ¿usted ahora está comprando nuevas piezas...?

Entrevistado 10:

Ehhh...si me manda ha hacer vestidos, ya en este tiempo, que es el tiempo bueno, quiero hacer short, haría falditas, y voy al centro de Viña o yo busco un lugar donde vendan telas de ropa más de verano.

Entrevistador:

¿Cómo lo hace para comprar esas telas...con parte de la plata que ganó con las otras cosas que ha hecho, o pide a la gente que le hace el traje o algo le pide un adelanto o una cosa así?

Entrevistado 10:

No, no he tenido problema en ese sentido.

Entrevistador:

O sea, a medida que usted va haciendo ropa la va vendiendo y al tiro...

Entrevistado 10:

Sí, al tiro la voy recuperando.

Entrevistador:

¿Qué más le iba a preguntar...? ¿De qué manera realiza la venta, con gente que le va pidiendo a usted...?

Entrevistado 10:

Puse un letrero afuera y hablando no más. No puse un aviso en la radio, nada, así no más.

Entrevistador:

¿Solamente por la gente que usted conoce...?

Entrevistado 10:

Sí.

Entrevistador:

Pero también al principio usted empezó con...esa gente que usted conoce ¿ha ido aumentando?

Entrevistado 10:

Ahora con mi negocio lo tengo que hacer.

Entrevistador:

¿Cómo le ha ido con e negocio?

Entrevistado 10:

Más o menos, porque el día miércoles no voy, y ahora el día jueves tampoco puedo ir, porque estoy haciendo unas clases de capacitación que serían de lo mismo, y ahora me van a volver a regalar plata, me van a volver a regalar

Entrevistador:

¿Y en qué la va invertir ahora...?

Entrevistado 10:

En lo mismo, me gustaría la mitad en tela y la mitad en jeans, poleritas y creo que la van hacer a fin de mes, así que voy a estar justo para la navidad. Ya me dijeron ya que son 260. así que estoy súper bien.

Entrevistador:

Por ejemplo esas carpetitas que usted hace, ¿las vende también con la ropa...?

Entrevistado 10:

Mire, la que ahora estoy tejiendo, en el puesto estaba tejiendo y pasó una señora y me dijo: “¿cuánto vale esa carpetita?”... “A ver señora”, le dije..., las chiquititas las vendía en \$4000, pero voy a la esquina y gasto los \$4000 al tiro y el sacrificio a dónde queda. Entonces, yo algunas veces digo: a no voy a comprar na’...

Entrevistador:

Entonces, un poco resumiendo, lo que usted va vendiendo, la plata que gana con la venta, usted va gastando lo mismo en lo mismo, en los mismos productos...

Entrevistado 10:

Sí, porque yo no me puedo comer toda la plata.

Entrevistador:

Entonces siempre va cómo ahorrando un poquito de plata...

Entrevistado 10:

Eso es lo que me enseñaron a mí.

Entrevistador:

¿Usted aplica todo lo que le han enseñado...?

Entrevistado 10:

En ocasiones sí, porque yo fui a 10 clases en las que ellos me enseñaron. Ellos no me enseñaron a cortar o a tomar pinzas, sino que a esas cosas.

Entrevistador:

¿A planear, a...?

Entrevistado 10:

Claro, que la materia prima, que buscar buenas telas, y que comprar esto, todas esas cosas así.

Entrevistador: ¿Usted está haciendo todas esas cosas?

Entrevistado 10:

Sí, tengo que hacerlas, no todo, pero tratar de hacer lo mejor.

Entrevistador:

Por ejemplo, ¿cuál de esas cosas para usted es la más importante, para hacer las cosas y después venderlas? ¿En qué cosas que le enseñaron a usted está realizándola como más importante...?

Entrevistado 10:

Elegir una buena tela y que no sea tan cara, ni tan barata tampoco.

Entrevistador:

O sea, ¿usted va comparando precios también? Ahora le vas hacer otras preguntas. ¿Cuánto lleva usted trabajando en esto, en lo de la ropa?

Entrevistado 10:

La verdad, cumplí los dos años, yo ya los cumplí ahora. Antes de ayer, si no me equivoco, fue la última entrevista, pero no se trata de que ya yo cumplí los dos años y ya esa señora va a quedar como votá. Eso me dio a entender la señorita que me vino a visitar, que creo que es asistente también. Entonces me dijo: no porque usted cumplió los dos años vamos a dejarla avandoná, si paso por aquí igual voy a venirla a ver. Más que con esa señorita, y yo que salí favorecía, como que tuvimos una conversación y se dio una este de amistad. Entonces, eso me dijo, y como yo ya cumplí los dos años, pero igual, igual me ofreció esa cantidad de plata y yo la voy a invertirla en tela y en una ropita para venderla en el puerto que tengo más clientes.

Entrevistador:

¿Está ampliando el negocio, vendiendo más...?

Entrevistado 10:

Sí po', voy pa' allá...

Entrevistador:

Le vamos a preguntar acerca de todo el tiempo que usted lleva realizando este negocio, desde que le llegó la plata del FOSIS, compró las máquinas, la tela. De ahí en adelante, ¿usted nos podría contar las veces cuándo le ha ido como bien en el negocio...?

Entrevistado 10:

Yo he vendió todo, todo he vendió...

Entrevistador:

¿Pero se acuerda de alguna ocasión bien especial, en la que haya dicho me fue súper bien?

Entrevistado 10:

En los buzos deportivos, lo mejor, la mejor, ¿cómo le dijera?, lo mejor que se puede hacer y que todo tipo de persona usa: niño, mujer, hombre.

Entrevistador:

¿Usted recuerda alguna época en que haya vendido más buzos deportivos? ¿Se recuerda de algún mes...?

Entrevistado 10:

A la entrada del invierno.

Entrevistador:

¿Cómo fue esa vez, cuéntenos cómo le fue, cuándo hizo los buzos, cómo fue la venta...?

Entrevistado 10:

Eeh, hicimos los buzos, se vendieron con los parientes, con mi nuera, hijos, hijas, que tengo retintos nietos. Se tuvieron que comprar, no se pueden regalar, no se puede.

Entrevistador:

Eran conocidos suyos.

Entrevistado 10:

Sí po', pero no se pueden regalar. No porque a mí me hayan regalado la plata para yo trabajar.

Entrevistador:

¿Y aparte de su familia...?

Entrevistado 10:

Mis hijas en el colegio, con algunas amigas, vecinos...gente de por aquí.

Entrevistador:

¿Y en su puesto pudo vender pantalones de buzo?

Entrevistado 10:

No, no se pudo, porque hace como cinco meses no más que tengo mi puesto, lo tengo de hace poco.

Entrevistador:

Señora María Angélica usted nos contó que una vez usted vendió todos los buzos. ¿Se recuerda usted de otra ocasión en que le haya ido bien?

Entrevistado 10:

A mí en lo que me va bien es en el tejido a crochet, en eso me va bien, sea la época que sea, porque este trabajo es caro.

Entrevistador:

¿Tiene muchos pedidos?

Entrevistado 10:

Ahora el papá de Ñoño se fue pal' campo a Catemu, pa' allá cerca de Los Andes, y me mandaron a pedir, como yo viví 20 años allá. Todos me conocen, me mandaron a pedir y ahí estoy haciendo unas cosas, y esta semana me quiero comprarme un rollo grande si que vale \$5000. Sí, para con ese...

Entrevistador:

Pero salen hartas cosas con ese...

Entrevistado 10:

Sí po'...

Entrevistador:

Rinden harto...

Entrevistado 10:

Sí po', y me entretengo, porque después de las 6 de la tarde yo no hago na'.

Entrevistador:

¿Sólo teje?

Entrevistado 10:

Me pongo a tejer y a ver tele un rato, si también me merezco yo el programa rojo jajaja...veo el programa rojo, me fascina.

Entrevistador:

Entonces, su proyecto son los mantelitos, los buzos deportivos que también le ha ido bien, ¿y también otra vez dónde también haya tenido muy buenas ventas y por qué le haya ido tan bien?

Entrevistado 10:

Eso es lo mejor.

Entrevistador:

Y, ¿por qué cree usted que le fue tan bien con los mantelitos y los buzos?

Entrevistado 10:

No sé, no sé es que eso es como mi pasión, yo estudié para eso. Entonces tuve un año entero, sino me equivoco, gaste \$50000 en hilo, el que traía 12 conos gigantes, traía 26 madejas de hilo. Eran 7 blancas, 7 amarillas, 7 lilas y las 7 lilas salieron 1 jersey y una blusita de esas como para salir. Mi hija, la mayor, me la compró en \$10000. después con las 7 madejas de lana amarilla saque otro jersey tejido a palillo, con puros caliditos así como para el verano y me salio una polerita manguita mocha, \$10000 más, ¡ya van 20!, y después 50 no hay donde perderse.

Entrevistador:

¿Entonces le fue bien con eso?

Entrevistado 10:

Claro.

Entrevistador:

Entonces le fue bien con ese negocio. ¿Y con el negocio de la ropa, del hacer ropa y después venderla, le ha tocado alguna vez que le haya ido mal con un negocio?

Entrevistado 10:

No, mal no.

Entrevistador:

¿Y más o menos? Cuéntenos de alguna vez que le haya ido más o menos. Por ejemplo, ¿qué cosas pasaron...? Que haya hecho hartas poleras y no se vendió tanto.

Entrevistado 10:

No, poleras no se hicieron.

Entrevistador:

¿Pero algún tipo de ropa que haya hecho y usted pensó que iba a vender hartó y no vendió tanto?

Entrevistado 10:

Es que acá en el lugar donde yo vivo hay gente humilde, modesta; entonces acá no se puede hacer negocio porque yo no le voy a ir a vender un buzo deportivo a \$14000, no puedo aunque eso valiera eso. Entonces, negocio aquí en Reñaca Alto no se puede hacer por la sencilla razón de que hay gente muy humilde, por eso, ese es el motivo, y como yo ahora tengo el puesto en la feria ahora ya va a cambiar, y como estoy esperando la plata esa para volver a crecer un poco más...

Entrevistador:

¿Entonces usted no hace poleras para vender...?

Entrevistado 10:

Sí, sí pero me las deje pa' mí, como tengo hijas lolas.

Entrevistador:

¿Pero no las pudo vender?

Entrevistado 10:

No, pero no perdí plata porque preferí dejármelas para mí antes de ofrecérselas a gente que me diera la mitad y después la otra mitad no me la dan más,

Entrevistador:

¿Y le ha pasado así muchas veces?

Entrevistado 10:

No, entonces prefiero ganar poquito pero seguro antes de arriesgarme como se dice.

Entrevistador:

¿Tiene algún recuerdo acerca de la venta del negocio en que le haya ido más o menos, que por ejemplo usted haya invertido hartito y no le haya ido tan bien? ¿Se recuerda alguna vez?

Entrevistado 10:

No, mal no, tendría que ser mal agradecida para decir que me fue mal.

Entrevistador:

¿Pero que le haya ido más o menos?

Entrevistado 10:

Más o menos sí, pero mal no.

Entrevistador:

¿Nos podría contar usted una vez que le haya ido más o menos que usted se acuerde?

Entrevistado 10:

En cosas pequeñas que a hice que me quedaron, pero como le digo me da...

Entrevistador:

¿Cómo cuáles cosas?

Entrevistado 10:

En poleras, nos tuvimos que dejar casi todas para nosotros.

Entrevistador:

¿Y perdió mucho ahí?

Entrevistado 10:

No, no creo que tanto.

Entrevistador:

¿Por qué cree usted que le fue mal con eso, por el precio que la estaba vendiendo no las pudo vender, por qué la gente no tenía plata, por qué cree?

Entrevistado 10:

Fue poca, pero no me quise arriesgar, porque preferí que quedaran en casa antes de arriesgarme, y como en ese tiempo todavía mi puesto en la feria, no tenía entonces como otra salida.

Entrevistador:

¿Cómo consiguió su puesto en la feria, se recuerda cómo lo consiguió?

Entrevistado 10:

Por intermedio de las visitas de la asistente que me venía a visitar, durante los dos años me ayudó pero montón, estoy súper agradecida, yo mande cartas de agradecimiento al FOSIS. Quizás donde llegaron mis cartas, pero yo mande cartas de agradecimiento, porque nadie va a llegar y me va a decir mire ahí tiene \$300.000. entonces yo por eso, uno tiene que ir a esas clases de capacitación, claro, no van a venir todos estos señores y yo no voy a poner nada de mi parte, no.

Entrevistador:

¿Y a usted le gustó haber ido a esas clases de capacitación?

Entrevistado 10:

Yo al principio iba re entusiasmo a la primera, segunda, tercera, cuarta clase estaba re bien yo, la quinta clase fue más como aburría, y no solamente para mí, para todos los que estábamos.

Entrevistador:

¿Y por qué cree usted?

Entrevistado 10:

No sé, era re fome la señorita, no nos gustó. Después al otro día le dijimos al profesor y pasó eso no más, pero igual cumplí con las 10 clases que tenía que ir. Ahora igual tuve que ir tres semanas porque me van a ayudarme para la casa también, entonces para eso tuve que hacer tres clases los días sábados, y ahora voy a seguir los días miércoles en la tarde, para la ayuda que me van a dar en plata para las costuras.

Entrevistador:

¿Ha tenido hartas cosas que hacer para tener su casa?

Entrevistado 10:

Claro si no es na' decir: "señora María, llegó su casa, vaya a buscarla", no, no es tan así. Entonces yo también tengo que esforzarme, todos los días salir pa' abajo.

Entrevistador:

¿Y los días que usted no puede ir?

Entrevistado 10:

Mando a mi hija.

Entrevistador:

¿En su negocio también vende la ropa que hace acá?

Entrevistado 10:

Sí, ropa nueva y de segunda mano.

Entrevistador:

¿Dónde más a vendido su ropa, aparte de sus parientes, sus vecinos y la gente que conoce?

¿Ha tratado de vender en otros lados o solamente en esos? ¿Pero no ha tratado de vender en otros lados, cómo en cuál...? Usted nos estaba contando que de repente le dan ganas de asociarse con su vecina...

Entrevistado 10:

Esas son palabras mayores.

Entrevistador:

Sí, pero como una forma de vender su ropa...

Entrevistado 10:

Eso sí que vale la pena, yo sé que aquí se gana plata, y yo no tengo plata...

Entrevistador:

¿Y eso, por ejemplo, no ha pensado ir a vender al centro de Viña...?

Entrevistado 10:

La habíamos pensado con la vecina ya, lo habíamos conversado que nos gustaría hablar primero con una asistente, después con la señora alcaldesa que nos diera permiso para ir a la orilla de la costa, para allá con nuestras cosas, cosa que si nos ve un carabinero no nos vaya a tomar detenida por no tener permiso o alguna cosa así. Claro para llegar a vender a Reñaca o algo así.

Entrevistador:

¿Y por qué no ha ido a pedir ese permiso?

Entrevistado 10:

Ahora sí, hablamos con la vecina, pero queremos algo así, estable, no así no más, nos gustaría tener un local artesanal.

Entrevistador:

Pero, ¿quien sabe?, si usted ya tiene un puesto en la feria, quizás podría tener un local.

Entrevistado 10:

Sí, nos gustaría, además ella teje re bonito.

Entrevistador:

Bueno yo a lo que me refería era por qué antes de ahora no se había atrevido a hacerlo, ir ahí a la costa a vender.

Entrevistado 10:

Es que como yo vendo pal' campo...

Entrevistador:

Entonces no tenía la necesidad.

Entrevistado 10:

Si aquí la vecina cuando compre los \$50000 en hilo, la vecina aquí en puros pañitos así se hizo \$16000, me compró la vecina de aquí.

Entrevistador:

¿Le va bien con eso?

Entrevistado 10:

Con los pañitos así que le llevó pallá pal' campo, los vendió a \$5000 y se llevó como 5 y los vendió todos...y ahora como le digo...

Entrevistador:

Con eso le va bien... ¿qué es lo que a usted le ayuda para hacer todas estas cosas...?

Entrevistado 10:

¿Cómo qué me ayuda?

Entrevistador:

No me refiero a las visitas, ¿qué tiene usted que le permite hacer todas estas cosas?

Entrevistado 10:

Bueno, yo tengo a mis hijas, lo hago por mí y por mis hijas, porque tengo dos hijas, para que ellas estén ahí trabajando, haciendo algo y tengan su mente no en cosas malas, y que nos sirvan para nosotros mismos.

Entrevistador:

¿Y cómo se siente usted cuando les va bien con sus cosas?

Entrevistado 10:

Yo hasta el momento me siento feliz po', si me siento feliz...yo tengo mi casa, humirde, cuido mi jardín, lo riego, esa es mi vida, con mis dos hijas aquí.

Entrevistador:

Le queremos dar las gracias por haber participado, espero que no la hayamos molestado.

Entrevista Incidentes Críticos

Caso 2

Entrevistador:

¿Cuénteme que hace usted en su negocio?

Entrevistado 2:

Bueno, como les estaba diciendo mi negocio es ser comerciante, no ambulante, comerciante establecida con permiso. Yo trabajo en Calera y en la Ligua, entonces vendo cachureos, mi rubro es vender cachureos o ropa usada.

Cuando llegó el proyecto Fosis a mí me dijeron que tenía que comprar producto nuevo, todo nuevo porque es boleta, factura, todas esas cosas, la señorita le tenía que llevar una factura. Entonces hicimos un balance con mi marido, fuimos a Santiago con mi marido, fuimos a Valparaíso, fuimos a todos lados, y lo mejor que encontramos fue Santiago, para nosotros, entonces fuimos a comprar con nuestro apoyo, entonces compré ropa nueva. Compré los \$300.000 en ropa, juguetes, todas esas cosas.

Vendí en la feria y en el puerta a puerta, por que mi gente yo la tengo en el banco, Bellsouth, Telefónica, son puras niñas ejecutivas que yo les vendo la ropa interior, pantalones elasticados, poleras. En el puerta a puerta me conoce harta gente. Entonces, yo busco mi rubro en la calle, o sea, como yo trabajo, hago mi cartera en la calle. También acá, también mis vecinas, les he vendido a todas.

Entrevistador:

¿Usted cómo hace la recolección de los “cachureos”?

Entrevistado 2:

Yo me voy de aquí a las 6.30 hrs de la mañana o a veces me voy a las 7, como ahora está

más claro. Voy al puerta a puerta, golpeando puerta a puerta, en Viña del Mar, de 15 norte a 1 norte; del lado de Libertad a la playa y; del lado de Quillota al cerro. Ambos lados, los recorro todos como 40 o 50 cuadras diarias. Eso lo hacía antes de que llegara el proyecto 4 veces a la semana, cuando llegó el proyecto lo comencé a hacer 2 veces a la semana, y ahora que he ido mejorando voy una vez, cuando la gente me llama y me dice ven cada una semana, dos semanas, un mes y ahí voy a buscar las cosas. Entonces voy comprando. Bueno, después que nos pidieron facturas y todo eso, la señorita Carolina que vino, que es ingeniera civil, no, comercial, ella nos hizo un curso, me dijo que estaba bien lo que estaba haciendo y empecé a comprar cosas. Por ejemplo, hubo un “bum” en el Líder de DVD, estaban a \$20.000 y nosotros le sacamos \$45.000. Yo los di en dos pagos. La plata se recuperó al tiro, los \$20.000 que gasté y quedó para reposición y ganancia. Tú puedes decir, te quedaron \$25 lucas de ganancia, pero no, porque yo trabaja al 130% en todas las cosas o al 100% en algunas cosas. El 130% te ayuda más y lo demás lo tenía que invertir.

Entrevistador:

¿Cómo esto le ha ayudado a usted en su vida?

Entrevistado 2:

Mi calidad de vida ha mejorado en un 90%, me falta un 10%, pero no porque la plata no, porque tengo, voy yo compro y la repongo, pero mi idea es no ir más al puerta a puerta, mi idea es esa, no ir más al puerta a puerta. Comprar así, efectivo, por ejemplo, voy a la feria de Valparaíso, acá y si veo algo que me gustó, pregunto cuánto vale el lote y le digo toma ahí está. Entonces, esa es la disposición de la plata que antes yo no tenía. Entonces, con la plata no sé, nos compramos un autito con la plata, sirvió bastante; nos costo \$200.000, después se repuso y lo vendimos en \$500.000 y ganamos \$300.000.

Como ustedes ven somos comerciantes totales. Igual he ganado hartito, mi marido llevo el

auto a Calera y ahí lo vendimos, pero igual de ganancia, habremos invertido \$100.000 más en arreglarlo y le sacamos unos \$300.000.

Ahora voy a ir a buscar dos minis más, con uno arreglo el otro y lo vendimos. El vecino de acá se encarga de arreglarlos, a veces cobra caro, pero lo hace bien. Es que esa es la idea, moverlo, mover la plata, no podí tenerla estanca. La idea de nosotros es comprarnos un furgón, una cosa para poder trabajarlos nosotros. Todos estos minis son para arreglarlos y venderlos y mejorar nuestra calidad de vida.

Entrevistado X:

Bueno para la gente que estamos en clase media baja no nos sirve un auto. Yo estuve sin trabajo, gracias a Dios ya tengo, pesco una camionetita y me pongo ahí en el Líder en cualquier lado y hago fletes, el auto no me sirve, entonces la idea nuestra es comprarnos una camioneta. Ojalá, lo más moderna posible.

Entrevistado 2:

Yo creo que esto nos sirvió a todos, cambió a los niños, a todos.

Entrevistador:

Usted antes del proyecto, ¿cómo era su negocio antes de eso?

Entrevistado 2:

Yo recolectaba en los “container” de Viña, hacía lo mismo, pero no el puerta a puerta, lo hacía en los “container” en la basura, igual me iba bien, pero trabajaba todo el día. Me iba a las 7 de la mañana, llegaba a las 2, hacía algo de almuerzo, o no almorzaba, seguía de como hasta las 11 de la noche, todo el día para poder hacer algo. Pero por eso te digo, mi vida cambio pero cualquier cantidad. Con los \$300.000, de repente la gente dice que eso no me sirve de nada, la que es comerciante, yo te lo juro, yo compro cosas de plata que una niña me vende y yo las vendo todas, a mí no me queda nada. Tú me dai un saco de papas y yo

voy al centro de Viña y lo vendo. Son cositas en los cachureos de repente que me da la gente, salen cosas buenas de repente que me dan anillos, cositas sencillas, las vendo todas, yo no me dejo na' porque a mí no me gusta. Yo prefiero antes de tener una anillo bonito y elegante, tener comida para los niños, así de simple, no sacai nada con andar elegante si no... empecemos por casa, la calidad está por casa.

Entrevistador:

¿Usted nos puede explicar lo que dijo, “yo llevo un saco de papas y lo vendo”, cómo lo hace?

Entrevistado 2:

Yo me paro y digo... si no tengo pesa, voy a un negocio, le preparo las bolsas, los peso por kilo, le pongo el precio a tanto el kilo, vergüenza no tengo... pongo un letrerito, casera a 100 el kilito de papas. Como me hizo hacer un profesor, ya aquí está el producto, verdad usted tiene un producto aquí, como tú lo quieres para ganarte al cliente, aunque es mentira, pero tú te lo vas a ganar. Caserita “ohh, que lindo”, "si casera, es que yo lo traigo de afuera, mi jefa me pasa cositas que ella trae del extranjero y de éstas aquí no hay", entonces el casero dice: "ya, yo me la llevo". Va en tu bla bla, que tú te ganes al cliente o sea la cartera, tú te la haces.

Entrevistador:

Esa cartera que usted habla, ¿cómo usted la va manejando?

Entrevistado 2:

Yo me conozco todos los “cachureos” y sé para qué son. Por ejemplo, un repuesto para computador, la niña de al lado que vende ropa no tiene idea, ¿me entiende?, entonces, usted busca una placa madre de 486 o 583, yo sé que la 583 es más moderna que la 486. O sea, tú lo ubicai ahí, el cliente te pregunta y tú le dices que está buena, porque está probá, yo se lo

aseguro porque está proba, es mía. Entonces yo le digo: "casero, sabe que vale \$2000 o \$3000", pero no la sabe que la verdad no la he probado, usted se la lleva cómo está; o si el casero me dice de repente: "¿sabe qué casera? Me gustaría probarla". Entonces yo le digo: "¿sabe qué casero? Llévesela y me deja la plata y si no le sirve me la trae y yo le devuelvo la plata, pero si usted no me la trae durante el día o me la trae a la otra feria, yo le cambio otra cosa no la misma. Tengo a todos mis clientes así acostumbrados.

Entrevistado X:

El sistema es simple... ella trabaja en la feria y yo trabajo en otra cosa. Hoy en día, para hacer una cartera de clientes usted tiene que darle una confiabilidad. Entonces yo le digo: "ese televisor señorita, yo se lo vendo, pero se lo vendo barato, pero no sé si está funcionando", pero en cambio si yo le digo: "no, está impeque" y usted llega a la casa, lo prende y no funciona, usted no me va a comprar más ninguna cosa. Y esa persona tiene familiares, tíos y primos a los que usted le dice: "no, a esa persona no le compren na". Entonces, no nos sirve eso a nosotros. No ve que estamos yendo todas las semanas.

Entrevistado 2:

El comerciante nace comerciante, no se hace, no.

Entrevistado X:

Hay comerciante que venden lo que sea, pero después la gente los anda buscando para reclamarle. Hay clientes que dicen: "mire que está bonito, ¿cuánto vale?", "\$4000", "no tengo plata", "Llévelo po' casera, después me lo paga". Esos clientes antiguos llegan a pagarlo.

Entrevistado 2:

Hay cosas que vendemos y yo les digo déme la mitad y la otra me la da para la otra feria, pero le voy a poner \$500 más porque a mí también me cuesta y ningún problema.

Si tú vas a la feria conmigo, yo vendo, entonces me dicen: "no sé como vendí". Yo estoy pará y se acerca un cliente y yo le digo: "casero, ¿quiere alguna cosita?, mire traje esta cosita que es súper lindo, nadie lo tiene, usted lo limpia con bracito y se le va a ver bonito en la mesa de centro". El casero no iba a buscar eso, pero se lo lleva igual, esa es la diferencia.

Entrevistador:

¿Usted nos podría contar alguna historia en que usted haya quedado súper conforme con su venta?

Entrevistado 2:

Mira, yo te voy a contar una historia que a mí me ayudó mucho en la casa y con todo. Yo me encontré en la basura 90 celulares, tú no me lo vas a creer, pero yo me los encontré. Eran unos "startel" de conchita. Todavía no llegaban a Viña del Mar. Me encontré celulares, baterías, antenas, pantallas, repuestos, todo. Cuando yo llegué aquí, no lo podía creer, yo me encontré 90 celulares; los vendí. Mira fíjate que yo de celulares, tú me pasai un celular bloqueado y yo te lo desbloqueo todo, yo si tú me decí: "mira, ahí tení una casa", yo te la armo, porque se puede, el que quiere, siempre puede. Entonces yo, dije yo, estos son 90 celulares a \$1000 son 90 lucas, pero no los vendí a luca, los vendía 25, habilitados a mi nombre en "bellsouth". A mucha gente de aquí se los vendí, ni existían los "startel" todavía. Yo me los encontré, porque esa oficina la habían desarmado y los botaron, casi nadie me creía, nadie me creía, ni mi marido me creía. A nadie le dije que me los había encontrado, "¿de dónde sacaste tantos?, aahhh, te los robaste".

Entrevistador:

¿Cómo fue la idea, por ejemplo, en vez de venderlos a luca a venderlos habilitados?

Entrevistado 2:

Porque que pasa, es que nosotros lo empezamos a revisar con guatón, le pusimos la batería y estaban todos prendidos, algunos cero send para “bellsouth”, el asterisco 300 para “telefónica” y el 006 asterisco para ”Smartcom”; y así, cache que eran de “telefónica o Bellsouht”, entonces lleve uno para habilitarlo, donde una señorita que es mi amiga, que me ayuda de repente con cositas, me dijo: "sí, funciona", y me lo habilitó. Al otro día lleve dos y me los habilitó, y dije estos no están malos y los vendí. La mayoría los vendí a \$25000, otros los vendí a 15 o a 10, por que les faltaba la antena, o los repuestos de las placas. A los mismos niños que venden celulares en la calle, yo le hacía un lote y les decía: "dame 30 lucas por el lote". \$600.000 le hice a los 90 celulares, y con eso arregle la casa.

Entrevistado X:

Yo les voy a contar algo que está certificado por investigaciones, canal 13, canal 7, por la detección de una persona, cuéntales...

Entrevistado 2:

Yo con mi hijo...

Entrevistado X:

Se acuerdan ustedes del marino que mató a un gay en la playa Miramar. En 24 horas se aclaró ese crimen, pero faltaba el arma del delito, ella encontró el arma, pero si hubiésemos sido otros, lo vendo, a la pistolita le sacamos 2 gambitas, a una pistola con su cargador, estaba impeque y la chaqueta bien lava, era de cuero, 10 pesos le sacamos. Ella me llamó y me contó que encontró eso, entonces yo le dije qué tiene que hacer, marque 133...

Entrevistado 2:

Llegó investigaciones y carabineros, 2, 5 minutos se demoraron. Lleno, me dijeron: "señora, no se preocupe", y me inscribieron como esas que ayudan a investigaciones... y mi hijo está asustado po', porque de repente uno no sabe, así que cualquier cosa, carabineros

allá abajo, todos me conocen... la chica de los cachureos, siempre anda con el rubio, todos me conocen , ese es el caso más anecdótico que me ha pasado. También me encontré una granada, y yo la tenía de adorno y era explosiva. Aquí vino carabineros y me dijo: "ya señora, aquí no ha pasado nada, dejemos todo así". Yo me la encontré hace como 5 días atrás y el vecino me dijo: "esto es un granada de verdad", y estaba sellá, con que los niños la toman, la abren, explota. Me la encontré allá en 8 norte, en esa calle donde viven puros marinos. Me he encontrado las cosas más increíbles que tú no te puedes imaginar. Todo lo que está en la mesa es como todo de ahí, excepto la radio, nada he comprado yo. Un día me encontré un video sellao, con caja, un video grabador que se lo vendí a la vecina del negocio, un "sony" con control remoto y todo. Quién te dice a ti que encontraste esa cosa, nadie, nadie te va a creer. La persistencia es. A veces pasan cartoneros, digo yo, como me pasó la otra vez. Pasó un cartonero y yo le dije a mi hijo: "vamos no más", por esas tinca que uno tiene, y abrí el tacho así y lo trajine y hay un bolso de esos de cámara filmadora, "ahh", dije "el bolso lo vendo", lo saqué y estaba pesado, lo abrí y había una cámara nueva., sin uso con papeles, con todo. La gente de plata bota esas cosas, yo se lo aseguro. Yo voy a Jardín del Mar, me encuentro las cosas más increíbles. Era una filmadora que no era conocida aquí, yo la lleve a "Kodak" y a donde venden todas esas cosas, nadie la conocía y la vendí. Todas esas cosas son experiencias que tú pasas, que tú dices... ahí, tú vez en la biblioteca llena de cositas que yo las he traído de abajo, todas esas cositas, los cuadros, todas estas cositas que el guatón dice que son las herramientas de mi trabajo, son cosas que la gente dice que no les sirven, a mí me sirven. Para mi cumpleaños me encontré la tele chica que está allá adentro; esa estaba sin cordón y el fusible quemao, yo dije: "me la llevo", aunque me pesaba, porque me la encontré en 15 norte y tenía que hacer todo, fui sola ese día, porque los niños estaban en la escuela, y llego a aquí y le digo guatón: "me

encontré esta tele". Entonces, como él es técnico, la abrió, le puso un fusible, un cordón y listo, ahí está la tele funcionando.

Entrevistador:

Y usted, ¿en qué recolecta las cosas?

Entrevistado 2:

En bolsas. Sí, puras bolsas no más. Antes tenía un carrito, pero me lo robaron, no me lo robaron, sino que se me quedó en el bus y se fue en el bus, porque yo no estoy acostumbrada a traerme las cosas, yo las dejo todas guardadas allá, cuando yo trabajo en esa feria. No más puse el carro debajo del bus. Después me bajé, y se me olvidó po', y ahí se me perdió el carro, pero no, estoy acostumbrada. Si a veces tú me veís allá, con siete u ocho bolsas con puros cachureos, pero fíjate que me gusta a mí, aunque de repente tú me prohíbas. Si yo mejorara mi calidad de vida, que no tenga que ir más, yo creo que igual iría, porque me gusta. Son años que llevo trabajando antes que llegara el proyecto, yo estaba trabajando siete años en los cachureos y en los siete años hay mucha historia. Hasta cuando me encontré una guagüita recién nacida, yo abrí la bolsa y estaba la guagüita ahí, parece impactante, pa mí fue terrible. Yo la tomé de la manito, porque yo toqué y dije: "una muñeca", la abrí, porque es un instinto que yo toco las bolsas y digo aquí hay algo bueno no sé si será la costumbre, pero para mí es "aquí hay algo bueno". Abrí la bolsa y era un feto, me hicieron cualquier cantidad de preguntas, porque pensaban que uno la había botado y como casi todos los carabineros de cuatro norte me conocen, me dejaron de preguntar así me han pasado experiencias. También como una vez que me bajé en el primer tacho en trece norte, yo me bajo en trece norte para empezar de aquí e irse para allá, abrí el primer tacho y me sale un hombre adentro, casi me morí po', estaba durmiendo adentro del tacho. Entonces, todas esas cosas, experiencias bonitas y buenas po' y me han salido cosas lindas,

joyas, yo podría tener cualquier cantidad de joyas, pero todas las he vendido, porque yo, mis hijos necesitan más, ellos necesitan comer po', no necesitan tener joyas puestas en la mamá.

Entrevistador:

¿Cuál cree usted que es la clave de su negocio para haber logrado todas estas cosas?

Entrevistado 2:

Las claves... yo creo que... este no sé como ... que Dios me quiere mucho! Si tengo mucha fe y tengo como mucha suerte si po', tú podís pasar como diez veces por el tacho y, yo paso una vez y encuentro algo, eso no más, yo creo que es como el entusiasmo tuyo, no sé po'. De repente yo sueño cosas así, como que me voy a encontrar plata... una vez me encontré 200 mil pesos, porque yo lo sabía, yo lo presentí, es como que alguien me cuida. Por ejemplo, mi hijo en la mañana me estaba diciendo que soñó que entraban unos hombres aquí y que me pegaban a mí, que le pegaban al guatón, todo eso, entonces yo dije: "alguien necesita vernos o alguien está enfermo"... porque yo no tengo familia, yo me casé y la dejé de ver hace 15 años y hace poco apareció mi hermana, mi hermana me andaba buscando, ellos pensaban que yo iba a estar no sé po', pidiendo en un carrito no sé po' algo así, como yo sufrí tanto en mi casa y quiero superarme, es lo mejor que puedo hacer, y aquí estoy po'.

Entrevistador:

¿Usted podría decir, por ejemplo, si la clave de poder llevar adelante una iniciativa es esa idea de superación?

Entrevistado 2:

Sí, sí, sí, siempre, siempre es lo más importante, por ejemplo, yo no tomo ni fumo, el guatón tampoco, es todo para la casa, no salimos a fiestas, nada de esas cosas, porque todo para la casa Pero no sé po', mira hace poco nos llegó un proyecto del cable que salimos

seleccionados por computador del "people meter" de todo el país, salimos nosotros dos de Reñaca alto, ¿por qué nosotros?, no tengo idea, porque nosotros jamás hemos postulado a nada, pero solamente en el computador vieron y dijo: "de mil personas salieron dos", que fui yo y una niña del paradero dos, debe ser por la cantidad de televisores, nosotros tenemos 5 aquí en la casa, pero igual es cuestión de suerte, porque yo creo que no soy la única que tengo cinco teles, siempre me pongo digo yo no sé po', es el optimismo que tú tienes para trabajar y que tú no eres mala, sino que andas haciendo las cosas con la frente bien en alto, porque, por ejemplo, yo tengo vecinas que de repente me ven en la basura no me "achuncho", porque ellas no me dan ná', pero sí, yo me río, porque yo les vendo igual las cosas que yo saco en la basura, ¿me entendí?, ellas quedan fascinadas igual, así como dijo el otro día la señora del negocio: "oye, ¿tenés un cassette?", yo le dije: "oiga, por favor, nosotros tenemos puro DVD", la hermana de ella me dijo: "niña, no te metas en la basura", yo le dije "a mucha honra". No es digno pa' nadie a lo mejor andar en la basura, pero a mí me gusta, y gracias a eso como, porque a mí los vecinos no me dan comida, pero me gusta, me gusta, el proyecto me ha ayudado hartito, hartito, hartito. No te digo que voy una vez a "cachurear" y no voy más, antes iba 4 días a la semana y todo el día.

Entrevistador:

¿Cómo ha enfrentado usted, por ejemplo, tiempo difíciles o alguna situación como complicada?

Entrevistado 2:

Mira el tiempo que viví cuando el guatón estuvo dos años sin pega, pedía por las casas, fíjate... pucha me regalaron tantas cosas, un día, un día de lluvia, salí con mi hijo, el guatón me decía: "no", yo le dije: "¿tay loco?", salimos no más y nos empapamos, yo le decía a mi hijo: "nos dan un pan, es un pan que no tenemos", eso yo le enseñé a mi hijo, esos valores,

podemos ser muy torrantes, muy sencillos, pero los míos tienen valores, porque eso es lo único que tú le puedes dar, la educación. Entonces, viene una señora y me dijo: "oiga", me dijo: "estás toda mojada y el niño también está súper mojado", "pero es que no tenemos nada para comer, es la verdad po'", entonces me dijo: "ya", me dijo: "pase", tenía una casa elegantísima, entonces la señora me hace pasar, se lleva al Guillermo, lo mete a la ducha, pesca una ropa, me pasó una ropa a mí y me dijo: "vamos", nos subimos a un jeep, yo no sabía pa' donde iba, dejé todos mis cachureos allí, los que había hecho, y se metió a una tienda, y le compró de los pies a la cabeza al Guillermo todo. Y a mí me compró de todo, y me dió mercadería como pa' tres meses, y me regaló una pieza de tres por seis, hasta el día de hoy me ayuda, me vino a dejar todo aquí.

Entrevistado X:

A los dos meses el marido de ella, Don Ricardo, me dió trabajo....

Entrevistado 2:

Cachay esas son bonitas experiencias no sé po', yo creo que es un "don" que tengo yo, no sé po', tú me decís anda a hacer trabajo de secretaria, yo lo voy a hacer, yo me las rebusco, lo más que le pueden decir en las casas es no, es lo más que te pueden decir, no te pueden decir otra cosa. Ahora, la gente de allá abajo, del Jardín del Mar, me hacen pasar al living. Hay una señora que hasta hoy me ayuda con mercadería, hay una señora de un auto blanco que no sé como se llama, yo sé que es un auto blanco y me dice: "Elizabeth, súbete al auto, vamos al supermercado y compra lo que quieras", entonces mi hijo me dice: "mamá, candy", entonces yo le digo: "no dulces", de repente nunca comís carne, pero no sé po' darle preferencia a la leche, la azúcar, el té, que es lo que más se ocupa, yo, la señora, te lo juro, que la he visto dos veces al año, pero cuando ella me ve me sube al auto y vamos al supermercado, no sé, Dios me dice que me ponga ahí, justo en el momento que estoy más

complicada se me presenta, es como un ángel, es para mis hijos un ángel. Tengo hartoo optimismo, ganas de superación, mi meta es tener una mejor calidad de vida, sacar a los niños de aquí, no es por desmerecer a la gente no. Mira ahora tengo un club de los dragones rojos, estoy trabajando con 28 niñitos, yo a los niños le pido 100 pesos semanales, nadie me ha pagado, ¿me entendí?, yo compré los libros con mi trabajo, pero los niños están felices. Yo quiero llevarlos a la tele, porque ellos bailan y cantan. Todos los viernes tenemos reunión de 6 y media a 8 y media, ellos bailan y cantan, ¿me entendí?, entonces esas cosas no sé, yo digo Dios me va a ayudar, yo digo me voy a sacar un premio grande y sé que lo voy a hacer.

Entrevistador:

¿Usted lleva registro de sus ventas?

Entrevistado 2:

Hace como dos meses que no llevo registro, porque no he tenido tiempo de hacerlo, pero si me lo propongo, lo hago, y me acuerdo de todo lo que he vendido hace dos meses atrás, todo. Todo como me enseñó la señorita Carolina, yo llevo por valor que compro, por iva que pongo, yo trabajo a 130 por ciento. Por ejemplo, yo vendo un pantalón a 10 mil pesos, si tú me lo vas a pagar en dos pagos, te cobro doce mil pesos, sería a crédito, si tú te demorai una semana de la fecha que tú me dijiste, yo te pongo 500 pesos más y, así tengo mis clientes, las chiquillas del banco todo eso, pero sí, si tú tenís que tener no sé, carisma o tener personalidad para eso, porque cualquiera no es comerciante. Por ejemplo, tú no te vas a ir a parar a una feria si tú no eres pa' feria, yo veo todas esas cosas de quien no es para comerciante, yo percibo a la gente mala, la percibo al tiro, la gente que tiene maldad, aparte que yo veo las cartas, ese es otro “don” que me dió Dios, ¿me entendí?, y así tengo clientes que me vienen a ver de Santiago, vienen a ver que yo le vea todas esas cosas. En este

momento estoy por algo y todos estamos por algo, nadie se va así como así de este mundo, pero hay que saber aprovecharlo y disfrutarlo a la vez. Por ejemplo, ahora tengo un frío grande, puedo llenarlo, ¿me entendí?, es mi plata. El guatón trabaja y me da toda la plata, hay otras niñas que yo las he visto en el proyecto y no tienen nada, que siguen con las mismas cosas.

Entrevistado X:

Lo bueno que hay que acotar de esto, es que antes del proyecto, antes nosotros salíamos, porque ella se iba a un lado y yo me iba a otro lado, si yo no estaba trabajando y, aquí se quedaban los niños solos, ahora aquí se está dando una fuente de trabajo, porque aquí viene una persona todas las semanas, hoy no vino la señora Mary, porque estábamos los dos, ella trabaja y se le paga dos mil pesos diarios, ella trabaja y se le cancela, entonces ya hay una fuente de trabajo, también se le da la comida.

Entrevistado 2:

Aparte de que la Mary trae a la Javiera y al Cristián y, aquí le damos comida y once y yo no le niego nada mientras ella me cuide bien los niños y la casa esté limpiecita ningún problema, entonces yo soy a la pinta, pero a mí, la casa está cochina y los niños están golpeados, entonces yo, yo como cualquiera mamá, yo creo. Pero yo visto en niñas del proyecto que le ha ido súper mal, que no saben superarse que dicen: "ahhhh", y ahí están las cosas todavía. Si tú no salí a la calle, en la calle está la plata así de simple no está en la casa.

Entrevistado X:

Hay una niña de aquí, que nosotros le compramos más de la mitad de las cosas, si tenían guardadas las cosas ahí, nosotros se las compramos y las vendimos lógico, yo se las compre.

Entrevistado 2:

Yo las vendí y le saqué el doble. Si tú... la plata está en la calle, si tú decí: "ohh... no he encontrado trabajo no hay trabajo", mentira porque hay trabajo para todos, mientras tú quieras, porque el trabajo no va a venir a la casa a decirte querís trabajar. Entonces por eso digo yo, que nosotros también hemos cambiado como pareja, mejores papás, porque de repente cuando tú no tenís plata, los ánimos andan..., entonces hemos cambiado hartito, como te digo un 90 por ciento, como te digo me falta un 10 por ciento, que no es que lo quiera superar, porque yo podría superarlo, a mí me gusta ir a los cachureos, me gusta, no creo que lo deje, a no ser que me saque el loto, pero yo soy muy comerciante, cosita que me dan yo prefiero venderlo. Yo conozco casas que tienen de todo, cosas preciosas, pero no tienen eso que se llama la felicidad, pueden comprar de todo, pero no son felices. Por ejemplo, la señora que me regaló la pieza, ella viajaba por todos los países, no haya en que gastar la plata, yo le digo: "démela", y ella me dice: "¿para que querís tú plata?, tú con cualquier cosita soy feliz", "pero no vote tanto po", le compra las mejores marcas a los niños, pero yo le compro en la feria y encontré cosas re-bonitas. Es como, no sé la palabra, por ejemplo, la gente dice: "la Elizabeth tiene la media casa", porque de todas las casas que tú ves aquí, ninguna está así, es como un orgullo para mí, porque hay muchas casas que desde que llegaron no las han pintado, que no le han sacado el pasto, que no les han hecho jardín, si es una cosa mínima nada más, es tan chiquitito, oye si la casa de acá o de allí no las han armado más, nosotros la hemos armado de a poquito, nosotros armamos de a poquito las otras partes de esta pieza. Nosotros llegamos con una sola pieza, entonces con poquitas cosas, teníamos una camioneta grande, como una ambulancia y nos íbamos a cachuriar y echábamos todas las cuestiones ahí. La idea es no estar parados, aquí no podemos. Por ejemplo, ahora tengo el proyecto, la señorita Janina me tiene, de los

departamentos de \$180.000. Yo tengo la plata, no la tengo en la libreta, la tengo, la tengo dando vueltas, pero me salió un proyecto para una casa de \$180.000 para Calera, y ahí me gustó, ¿me entendí?. Aquí es malo, o sea, esta parte no es mala, no hay drogadictos, no hay maleantes, no hay ná'. Pero para arriba es malo, porque es gente de afuera, ¿me entendí?, entonces los niños, los míos no salen a la calle, yo no los dejo salir a la calle, así de simple, "mamá voy a pasear", no van a pasear, "mamá voy a la iglesia", no van a la iglesia, si no estoy yo, no van, así de simple. Ahora están el club de flecha verde y todo eso, ahí van a jugar y todo, pero el grande está medio desordenado, porque se junta con otros niños del flecha verde y yo le digo: "si usted se mejora va, si usted se porta bien" y me dice: "mamá voy a llegar a las 11", "a las 11 está aquí, si usted está a las 11.10 aquí, no va más". Es una cosa de responsabilidad, de saberte enmarcar tú mismo. Yo prefiero que los niños estén encerrados en la casa y que no anden apuntando: "los hijos de la Elizabeth son esto", para eso hice el club. Tienen video ahí y en su pieza de aburrirse no va a aburrirse, pero en la calle no los quiero. Tienen que ser así como mejores personas, mira fíjate, nosotros hemos ayudado a mucha gente, antes no teníamos una situación económica aaahhhh que buena, no porque el guatón ganaba \$80.000 y yo no trabajaba, me entendí, igual ayudamos a harta gente que nos pagaron súper mal y ahora estaba con la idea de que la niña de acá al lado, nos da pena que anda sin zapatos, porque los míos lo pasaron, ¿me entendí?, porque los míos lo pasaron.

Entrevistador:

¿cómo se le ocurrió a usted cachuriar? ¿Cómo se le ocurrió todo esto?

Entrevistado X:

A mí, nosotros un día estábamos mal, yo estaba sin trabajo, trabajaba en club Español, las propinas se estaban poniendo mal, el local en sí estaba malo, yo hice unas monedas por ahí

y me compré una camioneta y ahí quedó la camioneta parada. Cuando un día yo vi a un caballero con hartas cositas y dije yo también voy a ir a cachuriar, pero pa' allá, pa' Jardín del Mar. Fui, salve la plata para la bencina y quedé con plata. Llegué a una casa donde cambiaron todas las tejas y estaban poniendo otro tipo de techo, y paso yo y le digo a la nana: "oiga mijita, ¿qué van a hacer con estas cosas?", "no sé, el caballero está esperando una camioneta y las van a ir a botar", "¿y cuánto está pagando para que las boten?", "no sé", "Dígale que yo le cobro 10 lucas y yo se las voy a botar al tiro", "ya po'", dijo, "ningún problema, lléveselas". Las buenas las tiraba adelante y las más malitas las tiraba atrás. Anduve dos cuadras y en un tacho eche un poco y en otro, otro poco, y el resto lo fui a vender donde el negro melón. Me hice 15 lucas con las tejas más 10 son 25. Pagué la bencina de la camioneta y salvao. Y ella dijo: "hmmm, no es malo", y le dije: "anda po' guatona". El problema es que llegó con más cosas que yo.

Entrevistado 2:

De ahí no paré más, porque mi hijo tenía cuatro años cuando empecé y ahora ya tiene 11 años. Ese es el 4 x 4 que tenemos. Siempre tenemos miedo de que le pase algo, es muy especial ese niño, el va conmigo para todos lados. Todos creen que yo tengo uno sólo, porque ando con él para todos lados, resulta que no tengo uno, tengo tres más. Y de ahí yo no paré más, empecé, y a Viña y empecé con este cuento de a poquito. No saco nada con mentirte, porque antes nosotros no teníamos ni para comer. A mí, la Municipalidad nunca me ayudó en nada. Una vez me acuerdo que me dieron mercadería, cuando la Krisna, para el temporal del 97, la Anaiz, estaba recién mejorá. Mi casa, se le botó el panel de la entrada. A mí no me dieron nada, yo todo lo conseguí en la calle. Yo, en la Municipalidad, no creo, en la asistente social tampoco. Ahora si tú tení una tele, o dos teles, tení plata, así de sencillo, y resulta que no es la realidad como es uno. Nadie me va a creer que yo me

encontré una tele y un video en los cachureos, me van a decir: "no, tú lo compraste". Y así como hay gente así, también hay gente buena, gente que te ayuda, que te comprende y que realmente te da las facilidades, o sea, te abre una puerta y de repente se te cierran cinco y esa una es buena y hay que aprovecharla al máximo. Lo principal es tener optimismo, andar con las buenas ganas y con buena fe, nada más, con buenas vibras.

Entrevistador:

Bueno señora Elizabeth, gracias por su tiempo y por habernos contado un poco sobre su negocio. Hasta luego.

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 3

Entrevistado 3:

Porque yo soy papá soltero, entonces le doy desayuno a mis bebés y de ahí salgo, salgo al trabajo más grande que tenga o a una de las obras donde yo tenga que ir prioritariamente, pero generalmente nos juntamos, por ejemplo, ahora tengo una obra en el Mall de Reñaca, ahí llegamos, y ahí están toda las máquinas y ahí nos distribuimos a las obras más pequeñas. Tengo varias obras, hago estructuras metálicas.

Entrevistador:

¿Específicamente lo que usted hace?

Entrevistado 3:

Claro, estructuras metálicas igual, pero de repente puedo hacer algo de carpintería, que igual lo único diferente es que uno pega con soldadura y el otro pega con clavos, el trabajo en el fondo es casi lo mismo, en cuanto a plomo, niveles y todo eso.

Entrevistador:

¿Qué es específicamente las estructuras metálicas que usted hace?

Entrevistado 3:

Las estructuras metálicas son vigas o rejas. También pueden ser, pero, por ejemplo, ahí estamos haciendo una estructura metálica, donde se va a envigar con madera y se va a tirar unas placas de terciado y después unas placas de internit... ¿cómo es que se llama?... Y después, se les pone cerámica encima, porque van a ser unos baños, entonces el local, por ejemplo, en donde estábamos, está en hormigón y realmente no tiene entepiso, es alto y como tiene, hay que hacerle entepiso, se utiliza estructura metálica, que es lo más resistente,

igual se puede hacer en madera, pero es más rápido y resistente la estructura metálica.

Entrevistador:

Y usted con respecto, cuándo recibió el apoyo de FOSIS, ¿Cómo era antes cuando partió el negocio? ¿Cuándo partió con el apoyo de FOSIS?

Entrevistado 3:

No yo ya tenía... yo ya funcionaba.

Entrevistador:

Bueno, entonces ¿cuánto tiempo llevaba funcionando?

Entrevistado 3:

Bueno, siempre trabajaba en esto, la diferencia era que trabajaba con patronos y ahora no, pero igual yo ya estaba independiente...

Entrevistador:

¿Cuánto tiempo estaba en esto entonces?

Entrevistado 3:

Varios años, el problema es que... Y, es que el problema es que eran, o sea, era muy desordenado y con esto del asunto del FOSIS, ya está metido el libro y tratan de ordenarme, no lo he conseguido completamente todavía, pero si ya llevo la relación de las cuentas, de los dineros que llegan, escribo los dineros que salen. A mí no me gusta el lápiz, la verdad no me gusta escribir, entonces lo que más me cuesta, y siempre he tenido problemas, es con la parte administrativa, yo creo que si aprendiera todo lo que debería y... bueno, de hecho lo voy a hacer, de hecho cuando la microempresa esté funcionando bien como microempresa y deje un poco de trabajar, voy a poder tomar a alguien que haga la parte administrativa, los planes y todas las anotaciones que haiga que hacer.

Entrevistador:

En estos momentos, ¿ qué hace usted específicamente con respecto a lo administrativo?

Entrevistado 3:

Bueno, este es el cuaderno que yo llevo al trabajo, igual tengo algo, por ejemplo... Por ejemplo, de presupuestos, dineros, pero, por ejemplo... voy a pedir, armo, cotizo material, y todo eso, y hago el presupuesto, por ejemplo... los días, la cantidad de dinero, mano de obra. Aquí hay otro, un presupuesto de pasamanos, y todo lo que tengo que cobrar, y aquí no tengo casi nada, y que son dineros que tengo que pasarlos a otro cuaderno, valor trabajo mall: \$ 440.000, me pasaron 100, 100 y 160, total van 360... y no el valor es 440, me deben 80 mil pesos realmente, ahí me equivoqué en ese presupuesto... y el otro trabajo..., este es un trabajo con un particular, o sea, no hablo de particulares, es con una persona, en una casa realmente... El trabajo es 810 mil pesos y me ha pasado 300 mil y 200 mil... eh... eso dan 500, me debe 310 mil, pero...

Entrevistador:

¿Cómo cobra usted? ¿Pide una plata adelantada...?

Entrevistado 3:

Sí, yo trato de no trabajar con mi plata, yo no funciono con mi plata. Una vez me pasó eso y, o sea, como dos veces... la verdad, una vez se me ocurrió trabajar con mi plata solamente y, de repente, simplemente a la señora se le ocurrió que no, no, no y no, no más y gastaste y perdiste tu dinero... En caso de que alguien te salga sinvergüenza... que hay muchos en este país... yo pierdo solamente lo trabajado, no mi dinero, entonces a mí me duele gastar plata mía, así no más.

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 3:

Entonces, a mí me duele de repente gastar plata mía, entonces siempre ando tratando así de mantener que la gente sea... yo trabajo con la plata de la gente, ellos me dan un adelanto, yo compro y veo todo eso, pero no... no, jamás trabajo con plata mía, rara vez me toca también meter plata mía, tiene que ser mucho, conocida la gente, pa' apurar el asunto que tenga que meter plata mía en la huea', pero no... Trato que no...

Entrevistador:

Pero usted, ¿cómo lo hace? ¿Cómo cierra los contratos?

Entrevistado 3:

En estos momentos, están, yo paso el presupuesto así... no tengo ningún presupuesto... los hago... así los hago, así en papel... ¿no cierto?...a ver este es un presupuesto, este es pa' Hasbun, eh... Hay que hacer un carro que transporte... ¿cuánto es que se llama? Unas mezclas para hacer baldosas y todo eso, igual van a tener unas mesas vibradoras, donde una betonera, donde cargan el carro en un lado pa' acá, sueltan encima de la mesa el cemento y hacen el trabajo que necesitan hacer y entonces... eh... yo tengo aquí la mano de obra aquí, los materiales, esto lo tengo que pasar en limpio realmente, porque no lo he pasado, tenía que haberlo pasado el lunes.

Eh... Este es otro trabajo, es de un tipo de Limache, que le estoy viendo un galpón chiquitito, tiene 8 por 10, estoy sacando más o menos los costos, son 410 mil pesos mano de obra y a lo mejor, por si le sube... eh... le sale un poco más... Y le tengo... cash... eh...

Entrevistador:

Usted, ¿cómo consigue la clientela o sea cómo...?

Entrevistado 3:

Hasta el momento ha sido por gente que me conoce, que le hago el trabajo, le queda bien y te

empiezan a recomendar...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 3:

Claro que ahora mandé a hacer tarjetas si, pero porque siempre me piden tarjetas y nunca había dado, así de desordenado, también, porque yo debería tener hace tiempo tarjetas, pero nunca use eso y ahora estoy dando tarjetas a los clientes, de repente te piden tarjetas, doy tarjetas, no son muy encachás, pero por el momento hasta que haga la iniciación de actividad... que no lo he hecho. La pensaba hacer hace como dos semanas atrás, pero no he tenido tiempo la verdad...

Entrevistador:

¿Tiene todo eso listo como para hacerlo?

Entrevistado 3:

Iba a hacerlo en Fomento Productivo, en la Municipalidad, ellos me han ayudado, quería hacerlo con ellos, pero igual ellos manejaron la parte del FOSIS y todo eso... eh... quería hacerlo con la Muni en Fomento Productivo, ir para allá y hacerle el asunto para después ir a Impuestos Internos, ver las boletas y no he tenido tiempo... la verdad he estado re complicado esta semana, porque igual es como algo raro tener 33 personas así que están urgiendo por presupuestos y son trabajos grandes... por ejemplo, este... que es el tipo de Hasbun... más el tipo de Limache, que es un tipo apretado, no creo que lo haga... Y este que es de la Compañía de Bomberos, que además estuvimos tirando líneas, si... cachai!... que es quien toma. Esto es lo que va a quedar, que es un salón para eventos y aquí adelante son como tres metros de oficina, así a lo largo y le hice un trabajo a la Compañía de Bomberos, les gustó, y terminé, y claro, me llamaron de nuevo, así es que quieren hacer otra parte.

Bueno el trabajo es bastante grande y tengo... Quieren que pase el trabajo, o sea, el presupuesto mañana en la noche, a todo reventar para ellos presentarlo el viernes. Para que les llegue el dinero este año.

El otro trabajo, se demoro un año en salirme,... esa... la levantá de la salida de la bomba, en la sala de máquinas, porque lo pasé en septiembre del año antepasado, y ahora recién me salió este año, lo terminé hace un mes, se demoro tanto, porque ellos trabajan con platas que les llegan del Gobierno de repente, esto cuando devuelven lo de los incendios forestales y todo eso, y como ahora iban a recibir otra plata, ahora iban a pasar al tiro para eso el presupuesto, al tiro...

Entrevistador:

Y usted, con lo que entregó FOSIS ¿qué compró?

Entrevistado 3:

Compré un compresor completo con pistola pa' inyectar.

Entrevistador:

Y usted, ¿con cuánta gente trabaja? O, ¿Usted trabaja solo?

Entrevistado 3:

No... Tengo... depende, a veces trabajo con 4 o 5 personas, ahora estoy con tres, pero igual necesito un soldador más... por si sale un trabajo más.

Entrevistador:

¿Son estables... así como un equipo?

Entrevistado 3:

Sí... Trato de mantener siempre la misma gente.

Entrevistador:

Y, ¿cómo les paga usted a esa gente?

Entrevistado 3:

Les pago al día o sea semanal... con los soldadores tengo un sueldo de doce mil pesos diarios, de lunes a viernes y si trabaja, el sábado... once mil pesos... pero sin contrato sin na', o sea, tengo que hacer eso, de hecho ya me han exigido varias personas... que tengo que tratar con la gente, con los contratos y todo eso, no soy muy... pero todavía estoy así...

Bien, me falta capital realmente, igual hay gente que se demora en pagar, ...eh... Se echa a perder una herramienta y tenís que costear, por ejemplo ...ahora estoy con la soldadora... La más grande que tengo...es la que, la mayor cantidad de trabajo, se me echó a perder el interruptor...entre 280 y 220 ...tratamos de dejarla en 210, pero no pudimos ...entonces igual voy a tratar si la puedo dejar directa, pero en 220 cosa de que la enchufo... empieza a funcionar, total la máquina estando enchufá no gasta, y ahí trabajo y la máquina va derriendo la soldadura, pero igual vale como veinte mil pesos.

Entrevistador:

Y ¿cómo partió con esto de las estructuras metálicas?

Entrevistado 3:

Trabajaba... trabajaba, y hace mucho tiempo, una persona... y de repente una persona, hace como diez años en el Bravissimo de Viña, el que está ahí, en San Martín, que fue el primer local que hice, llegó un tipo a la casa y me dijo: "sabís que yo soy amigo de tal persona, que hace estructuras metálicas, y se fue pa' Estados Unidos, este tipo era constructor, técnico en construcción y construía, tenía Promeico... así se llamaba la microempresa y me conversó, yo nunca había hecho estructuras metálicas, putas... Usted a mi cuñado, que está allá en Estados Unidos le había hecho y él me recomendó", cualquier cosa que hiciera en estructura metálica y, entonces con eso... ya asociamos y él buscaba las pegas y yo las ejecutaba, y esa sociedad duró hartoo tiempo, pero no fue muy fructífera para mí, porque en el fondo después

cuando nos separamos, él se quedó con toda la clientela... con el tiempo, igual me empezó a llegar a mí. Yo era el que ejecutaba las pegas, entonces me decían: “¡Hola! ¿Sabís que me dejaron una pega mala?”. Entonces, empecé a tomar a la gente de nuevo.

Entrevistador:

Eso usted lo ha nombrado bastante, ¿por qué lo vuelven a llamar de nuevo, por qué lo llaman a usted?

Entrevistado 3:

Por la calidad, o sea, que aparte de ganarme la vida, a mí me gusta... entonces me gusta que las cosas queden bien, si queda algo desaplomado, yo voy lo corto, no voy a dejar que quede algo abollado así... voy y lo desarmo no más... lo vuelvo a hacer, no dejo cosas que no me agraden, entonces el trabajo tiene que gustarme a mí, hoy día un maestro me decía... porque hice unas curvas con un tubo, que lo curve así en frío... así..., entonces quedó así, con la presión, con unos pequeños abollones, una persona no se da cuenta, pero otra vez me dicen: “Maestro... Usted no más se da cuenta, la gente no se va a dar cuenta, usted sabe que tiene esos abollones entonces se los busca”, claro que son abollones imperceptibles, entonces le pasa así... pero después entro pa’ dentro y un carpintero me dice: “así se la pasa”, la del picado... y tenís que desaparecer... pero la verdad siempre trato de dejar las cosas lo más mejor posible, dentro de lo que me pagaron sí, en esto yo le digo a los clientes, tampoco voy a hacer maravillas, yo le digo a la gente: “comprai zapatos de cinco lucas, y vai a entregar de sesenta lucas”.

Yo cobro tanto, y no me bajo de eso, porque no podría hacer un trabajo de calidad por menos precio.

Ayer me llamó un constructor de una cancha de tiro... Entonces... quería cerrar la cancha de tiro, o sea, al tipo le preguntaron si tenía a alguien de confianza, él le pregunto a

otro y el otro me conocía a mí, entonces me dijo a mí, porque le daba confianza, igual yo le puedo dar nombre de arquitectos al que le hago pegas o sé de hecho...

¿cómo está? ¿tomaste onces?

Voy al tiro pa' la casa... a darle onces... los dos

Igual los dos niños...

Entrevistador:

Cuénteme una cosa, usted nos hablaba del trabajo de calidad, ¿trabaja con alguien más?

¿Cómo lo hace cuando trabajan, está con alguien más en la supervisión?

Entrevistado 3:

Sí... trabajo y les doy igual oportunidad que se desarrollen, pero igual me retan, que tengo que delegar responsabilidad, me dicen que tengo que dejarlo desarrollarse, pero la idea es... como... que los trabajos más complicados los hago yo personalmente, por ejemplo, mañana voy a ir a trazar una escala, voy a dejársela trazá. El tipo tiene que irse por los trazos, dejo yo trazado entonces, de ahí estoy seguro que el tipo lo va a hacer bien, además que siempre las cosas, las decido yo.

Entrevistador:

¿Cuánto tiempo me dice que trabajan con usted?

Entrevistado 3:

El equipo mío de ahora no tiene mucho tiempo, tiene como un año no más... menos de un año...

Entrevistador:

¿Cómo lo formó?

Entrevistado 3:

Uno es un primo que trabajaba en estructuras metálicas en Santiago y quedó sin pega, se

vino aquí a la zona y el otro es mi ex cuñado, que también quedó sin trabajo en una empresa eléctrica, se puso a estudiar, empezó a trabajar conmigo... se puso estudiar... Y me dijo que: “ojalá me siga saliendo peguita contigo pa’ poder terminar los estudios, así puedo venirme unos días más temprano a trabajar si... tercero y cuarto... y después tomar un curso de electricidad”, porque él es eléctrico, es parte del equipo, igual también hace carpintería... Los chilenos somos bien... No todos somos así... hacemos carpintería... electricidad... además que siempre salen problemas de instalación en el trabajo...

Entrevistador:

En medios laborales ¿hacen trabajos a los constructores y arquitectos? ...en eso está bien...

Entrevistado 3:

Mi primo igual, ...igual hace fiero artístico... igual tenemos planes de hacer una empresa como de quincallería ...igual se necesita capital, pero yo igual le digo que con lo que tenemos, podemos hacerlo... siempre se tira pa’ arriba... me dice que compremos una micro.....¿de adónde? Una micro vale como ochocientas lucas, de adónde saco las ochocientas lucas, no tengo pa’ comprar una camionetita... como voy a comprar una micro.

Pero la micro es más rápida,... sí puh... pero no tenemos plata, no tenemos donde caernos muerto y querís comprarte una micro, si queremos empezar a funcionar, tenemos que funcionar con lo que tenís y con las máquinas que tenemos, y a medida que la empresa empieza a dar, comprarnos maquinaria.

Yo, por ejemplo, me compré en el FOSIS... ahora... ya me compré un carro para picar cemento, no es grande, pero igual necesito hacer hoyos en el concreto, con eso lo hago, me robaron una galleta y se me quemó una, la tuve que reponer, el equipo, la máquina que tengo que repararla, igual yo tengo que comprarme más equipo pa’ funcionar mejor, porque ya que pensar en calmarse con lo de las máquinas.

Yo me compré un tecele de dos mil kilos, pensaba calmar la compra esa, y pensaba en reunir unas monedas pa' comprarme un furgón, igual necesito un minivan pa' menear las máquinas y menearme yo, porque igual ir de obra en obra, de repente esas máquinas, hay que andar buscando flete... si... si... el vehículo es imprescindible, se pierde el tiempo. En este momento el vehículo es imprescindible.

Entrevistador:

Cuando no tiene las máquinas, ¿se las consigue? O ¿si es una específica, se la consigue?

Entrevistado 3:

No... no si las tengo. No con las máquinas que tengo, inclusive me compré un equipo de oxígeno, o sea, no está armado, pero ya tengo la botella, tengo el soplete, ¿cierto? Y los relojes y las mangueras, o sea, me falta comprar el tubo de gas para usarlo como horticorte, y a lo mejor otra botella si quisiera hacer el trabajo en el vehículo de repente, pero no creo, porque lo que más necesito es oxicorte, porque salen trabajos pesados de estructuras, de fierros gruesos, de peso... no está funcionando en este momento, pero ya lo tengo, ya es cosa de agregar, poner la botella, poner un tubo de gas. Son como treinta lucas, en alguna pega que salga, por ejemplo, en esta de Hasbun, si me dicen que sí, me compro el tubo de gas y ya estaría picando el material con las planchas y todo eso... se acelera un poco...

Entrevistador:

Cuénteme una cosa, usted dentro del mes, ¿cuánto trabajo tiene? ¿Mensualmente?

¿Regularmente?

Entrevistado 3:

En este momento regularmente si... llevo un par de meses, pero de repente cuando se termina un trabajo y, se puede estar parado 15 días, 20 o un mes.

Entrevistador:

En estos momentos, ¿qué es lo que hace?

Entrevistado 3:

Bueno... en estos momentos yo tengo intenciones de fabricar, mi idea es fabricar, mi idea es, si no hay trabajo en construcción, empezar a fabricar quincallería, toma cortinas, que es más o menos caro en el Homecenter.

Nosotros podemos fabricar el mismo producto inclusive podemos crear modelos nuevos, empezar a fabricarlos pa' venderlos.

Entrevistador:

¿Ustedes recorrieron y vieron para poner los precios?

Entrevistado 3:

Sí... sí... inclusive pedimos un catálogo también, yo estoy conciente de mis limitaciones, yo soy mal vendedor, yo salgo con un alfiler a la calle y vuelvo con el a la casa, soy mal vendedor y soy mal vendedor, yo no vendo ni un alfiler y salgo con cualquier cosa a la calle y voy a poder, porque no lo puedo vender, yo ya asumí eso, he construido cosas y no las he podido vender, se las he dado ha cualquier persona y las ha vendido, entonces yo ya sé que no puedo vender y, yo ya asumí eso.

Entonces para eso se toma a alguien a porcentaje, por ejemplo, vendís una de éstas, cualquier cosa, esto vale, por ejemplo, mil pesos, vendís diez al día y te ganai tanto, eso tenís que entregarlos en quincallerías, por ejemplo, en ferreterías.

Entrevistador:

¿Y por qué no se los vende a alguno de los arquitectos con los que trabaja?

Entrevistado 3:

Sí, porque igual yo cacho que entregarlo a vendedores, a local que tengan ese producto y que

la gente llegue y diga un toma cortina o no sé, una tuerca amarilla, que si llegamos a fabricar chapas o esas chapas coloniales que se le ponen, que uno compra la chapa y cambia la parte de afuera no más, que igual se puede hacer, de hecho igual yo he hecho trabajos de fragüe, claro igual tenía unos trabajos de fragüe que había hecho, me quedaron bastante bonitos, de hecho hice ¿un cuánto se llama? Una chimenea, entonces se le salía el humo, se le salía el humo y me asusté, entonces le hice con lata, le hice una máscara, así martillé y en el centro le puse así... pa' que se quemara la leña, una parrilla para poner los troncos y resulta, que la lleve ahí, y la señora me dijo: “¡que bonita!... pero yo no la quiero, yo quiero un modelo que yo quiero crear...” “pero ésta, ¿no la va a querer?...” “No, este lo voy a regalar y se la regaló”, se la llevó al hijo, yo había cobrado como cuarenta lucas y al final me salieron dos trabajos, le había cobrado como cuarenta y cinco lucas por la parrilla... ¿cachai? que me pidieron al tiro otra... el trabajo quedó bonito...

Entrevistador:

Y sus clientes, ¿ los ha ido manteniendo?

Entrevistado 3:

Sí, le hecho hartas pegas a esa familia, la señora hace cerámica. Se le echa a perder algo, y me mandan a llamar, de hecho me dice doctor.

Entrevistador:

Usted nos habló... Quería preguntarle así como recordando..., ¿alguna experiencia que recuerde muy positiva?

Entrevistado 3:

¿En cuanto al trabajo? o ¿en cuanto a cosas que me han pasado en general?

Entrevistador:

No... En cuanto al trabajo... Se acuerda que usted nos contó que en una oportunidad le pasó

que una persona sinvergüenza que no le quería pagar y que al final perdió plata...

Entrevistado 3:

Bueno... sí puh... de hecho siempre hay gente que te jode con plata. Te jode con cien, con cincuenta mil pesos...

Entrevistador:

Pero en ese sentido...

Entrevistado 3:

Esta gente que te digo yo, a la que le hice la parrilla... yo le digo que son 450 mil pesos el portón y me dicen: “¡ah! Ya dejémoslo en 500... o sea en 500...” cachai...

Entrevistador:

Cuando usted decía que ponía la plata, por ejemplo, después que cambio a la idea que trabajaba con la plata de los otros, como recuerda... ¿cómo fue esa experiencia?

Entrevistado 3:

Desagradable, porque hice unos ventanales para Valparaíso

Entrevistador:

Y ¿cómo lo hizo? ¿Usted fue y compró el material?

Entrevistado 3:

Hice unos ventanales de fiero, los fui a instalar con vidrio y todo, los instale... Los estaba instalando y el caballero me dice: “sabe que no voy a querer los ventanales, porque me llamó mi hijo de Suiza que me iba a mandar la plata... y lo voy a hacer en aluminio...”

Entrevistador:

Y ahí, ¿usted qué hizo?

Entrevistado 3:

Me quedé con los ventanales... aparte de agarrarlos a chuchás, de hecho quería puro pegarle,

me calenté...

Entrevistador:

¿Con todo el trabajo?

Entrevistado 3:

Igual, después lo vendí, pero no era lo mismo.

Entrevistador:

Con el asunto de las platas ¿igual lo vendió?

Entrevistado 3:

Si igual lo vendí y recupere parte del dinero, pero no era la gracia, tener parado ahí un negocio cuatro o cinco meses. Igual recupere parte de la plata, pero de ahí nunca más, porque la persona no está obligada a quedarse con el trabajo.

Entrevistador:

¿Cómo lo ha hecho cuando le llega mucha pega? ¿Muchos trabajos?

Entrevistado 3:

Cuando tengo muchos trabajos, trato de buscar algunos conocidos o amigos que tengo, igual trato de buscar conocidos en el taller, igual trato de buscar amigos, entonces igual trato de conseguir apoyo a veces... ahora no... no los he llamado, porque están ocupados, está saliendo harto trabajo... busco un taller... nos reunimos y hacemos pegas más grandes. Es un... voy a necesitar más gente... así que ahí nos fusionamos. Bueno... había un proyecto de fusionar dos talleres, pero no sé, yo no sé ... de ahí a funcionar con un socio, no es lo mismo que tomar tú las decisiones, entonces ya es otro cuento, o sea...

Entrevistador:

¿Y se acuerda alguna vez de que se haya querido fusionar con algunas otras personas para trabajar?

Entrevistado 3:

Eh... una vez que hicimos... la vez de Reñaca, cuando la tenía la Universidad del Mar, eso lo hicimos en poco tiempo, hicimos unas sillas, nos juntamos dos talleres, nos demoramos poco tiempo, lo juntamos, éramos cuatro o cinco personas.

Entrevistador:

Nos puede contar ¿cómo que le hicieron el pedido?

Entrevistado 3:

Eh... me llamó un arquitecto de Reñaca que tenía un trabajo, y lo necesitaba urgente, entonces se presentaron con tipo que es diseñador, está comunicado con el canal 4, hace programas... eh... El tipo me dijo: "Necesitamos que hagan esto, pero lo necesitamos ¡ya!" Y después le dije yo, saqué los precios y me dijeron que sí... Me dijo... yo le dije que era muy poco el tiempo, porque hay que pintar... le doy una capa de pintura y tengo que esperar 8 horas para darle otra mano, hay que darle varias manos, voy a necesitar más gente, así que ahí nos fusionamos, después viene el barniz para terminarlo fusionado, quedó bastante bonito, después... ahora lo tiene la Católica, igual le sigue haciendo trabajos a ese diseñador... varios trabajos... pal' Mall de Reñaca, una oficina en Las Cruces, me llama por hartos trabajos complicados, de repente me llama el compadre pa' hacer trabajos más o menos complicados... quedó bonito... igual... unas mesas pa' unas maquetas... salieron simpáticas.

Entrevistador:

¿Tendrá una idea general como las oportunidades que crea usted, que donde pueda tomarse para hacer la iniciación de actividades?

Entrevistado 3:

No, yo pienso que debería haber hecho hace tiempo la iniciación de actividades y de hecho

no he podido, son varios los motivos, por falta de tiempo, pero yo creo que teniendo eso ya lo puedo hacer, pedir un crédito, comprarme una camioneta... si es que no me la compro antes, me salieron trabajos grandes y necesito la camioneta, pero en cuanto a la búsqueda de oportunidades, es más que claro que tengo que fabricar, de hecho tengo que fabricar cosas aparte de construir.

Entrevistador:

¿Y ha pensado en crear una empresa suya?

Entrevistado 3:

Claro, de hecho yo había pensado en dos empresas, son ideas no más... a lo mejor no me resulta... había pensado en dos empresas con nombre de fantasía, el nombre de una era CONMETAL, que era construcciones metálicas, que se iba a dedicar a esto y MAGNETA... Manufacturas metálicas que iba a hacer todo lo que era quincallería, ahí a mí no me necesitan, yo iba a ser apoyo, yo iba a aportar la maquinaria más que nada, pero ahí iban a ver dentro, como una pequeña performance... iban a haber personas doblando fiero y todo eso, pero yo no iba necesitar estar ahí, a lo mejor iba a estar ahí pal' diseño, pa' que los compadres hagan... o poner un jefe... ahí yo voy a delegar responsabilidades en ese campo, porque ahí yo no soy bueno, ahí igual lo hago, pero yo soy más bueno construyendo, construyo igual, hago cualquier pega, pero esta parte de hacer quincallería, fabricar varias cosas, no muebles. Porque muebles... porque los muebles está muy saturado el mercado de muebles, todo el mundo hace muebles o sea están muy bajos los precios de los muebles o sea tenís que entrar a buscar materiales muy baratos pa' que... yo cada vez que miro los fierros y lo que valen las planchas y cuanto gastaste no quea'na'.

Entrevistador:

¿Cómo ha ido sondeando el mercado?

Entrevistado 3:

Sodimac, fui realmente al Homecenter... Homecenter es el que tiene la parte quincallería, las barras y adornos de la cortina, vende las cosas hechas que son fácil de hacer.

Entrevistador:

¿Puede llegar a competir con los precios de ellos?

Entrevistado 3:

Sí, porque yo calculo... por ejemplo, hay una pieza...por ejemplo, hay piezas, la mayoría que son 5000 la mínima y más o menos 7000 promedio y uno de esos se puede hacer de esas piezas...no sé... cincuenta en el día, entonces es rentable, claro que hay que pintarlas, si igual tiene su trabajo, pero una sola persona puede hacer eso, entonces otra persona...entonces igual pueden... son diferentes cosas... pero igual pueden competir a un precio más bajo.

Entrevistador:

¿Y usted compra siempre donde mismo sus materiales?

Entrevistado 3:

El metal... no puh... el metal va cambiando, o sea, por ejemplo, ahora en Santa Inés, hay un tipo que me hace el metal más barato que en Sodimac. De repente lo tiene más caro, pero igual aunque lo tenga más caro, el hecho que yo vaya para allá y le lleve el precio de Sodimac, claro él me dice que vaya a comprar ahí, pero yo le bajo cualquier precio que tenga.

Entrevistador:

Y ahí, ¿usted tiene que pagar al contado?

Entrevistado 3:

No... eh... en general cuando me salen estructuras grandes, ahí tiene que ser con arquitecto, entonces es el arquitecto el que compra, el que se las tiene que arreglar... es que pasada cierta

cantidad de metraje tiene que ir la firma del encargado, igual de repente tengo amigos que me dicen que cuando necesite la firma, “igual le hago la palettea”, pero igual no les pido nunca na’, porque igual las paleteas salen caras, pero igual me la han ofrecido... o sea cualquier ayuda, o sea, cualquier plano que necesité la firma... en ese sentido, tengo apoyo en cuanto a eso.

Por ejemplo, en esto vamos a tratar de hacerlo en una oficina de un arquitecto que le estamos haciendo un trabajo ahora, entonces, si él es dibujante, que haga los planos pa’ presentárselos al comandante de la Compañía y de ahí empezamos a tratar de competir con los precios.

Entrevistador:

A mí me gustaría darle las gracias por su tiempo y colaboración y oportunidad que nos brindó para hacerle esta entrevista.

Entrevistado 3:

Pero eso ¿es para Ud.? ¿para sus estudios?

Entrevistador:

Si , para nosotros y para el FOSIS también.

Entrevistado 3:

¿Para sus futuros proyectos?

Entrevistador:

Si ...para sus futuros proyectos

Entrevistado 3:

Si....si conozco a unas personas que fueron allá...

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 4

Entrevistado 4:

...yo era maestro empapelador decomural...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Entonces yo trabajaba en la bituta, el empapelado, todas esas cosas, pero después por la edad, después que vino el asunto ese del golpe de estado, vino una serie de problemas y después por la edad se nos dijo, a los mayores de edad, por una orden escrita, se nos dijo “no hay trabajo para los mayores de 50 años”, y soné, fregué. Entonces que hice, tuve que empezar a buscar otras cosas, un pololo, visitando a un cliente, barriendo calles, arreglando cosas, vendiendo cosas, eh... vendiendo berlines en las canchas, que yo mismo hacía con mi señora. Empezamos una pastelería nosotros...

Entrevistador:

Ahhh, ¿tenían una pastelería también?

Entrevistado 4:

También sabemos pastelería. Yo estudié laboratorio dental por correspondencia, entonces también hacía arreglos de placa, de repente me caía una que otra placa, entonces todo eso uno va, como persona independiente uno es... Es buscavidas, ¿ya? Buscavidas, cuando no encuentra una cosa busca otra, cuando no hace una cosa hace otra, la cosa es que nunca está sentado, digamos esperando a que le den, esperando que caiga algo del cielo, que caiga de la municipalidad, que caiga del Gobierno. El microempresario, el trabajador neto,

no es limosnero. Y es en esa categoría en la que entramos los microempresarios que somos inquietos. Nosotros tenemos que hacer de carpinteros, tenemos que hacer de albañiles, tenemos que hacer de mecánicos, hacer de electricistas, hacer de todo, porque no tenemos para pagar esas pegas. Ahora mismo, ¿usted ve esa máquina que tengo allá afuera?

Entrevistador:

¿Esa que tiene afuera del taller?

Entrevistado 4:

Sí, esa es una peladora de papas.

Entrevistador:

Ah, ya...

Entrevistado 4:

Sí, entonces esa, ayer cerré trato con un caballero y me la trajeron anoche, entonces la máquina, yo estoy pagando diez mil pesos semanales por ella. Entonces ahora, yo la estoy arreglando, le estoy arreglando los enchufes, le estoy arreglando el plato, tengo que arreglar la instalación, tengo que hacerle una serie de cosas, que tendría que mandarlo a un taller, pero como a nosotros no nos da, tiene uno que ingeniárselas, hacerlo uno. Entonces toda la vida, el microempresario es así, usted ve, en este mismo asunto, el papel lo pongo yo, la pintura la pongo yo, entonces uno va juntando una semana mil pesos, la otra quinientos, la otra trescientos. Yo voy donde los conocidos en las ferreterías y compro pintura. O sea, “oye, ¿tienes un tarro que les quedó abierto o abollado?” “Claro, ya, llévatelo por tanto.” Entonces uno va buscando, va buscándose la forma. Entonces a mí no me sale caro tener una casa bien tenida, usted ve la casa, no es una maravilla, me falta pintar el cielo todavía...

Entrevistador:

Pero está bien bonita la casa...

Entrevistado 4:

Pero a ver, las cortinas... ropa americana, este otro asunto... de la ropa americana, los visillos de la ropa americana, entonces 10, 20 50% más barato, entonces, porque uno está acostumbrado a vivir bien, aunque esté necesitado, es una forma de vida que uno no puede dejarla.

Entrevistador:

Claro.

Entrevistado 4:

Así que, no sé, usted pregunte. Jajaja...

Entrevistador:

Le quería preguntar acerca de lo que estaba usted diciendo, que usted estudió laboratorio dental...

Entrevistado 4:

Claro.

Entrevistador:

¿Cómo fueron sus estudios?

Entrevistado 4:

Por correspondencia...

Entrevistador:

No, no, me refiero en general, desde chico hasta ahora... ¿Usted tiene cuarto medio?

Entrevistado 4:

No, no, no. Hasta el año 80 y tantos yo estuve con la idea de que tenía antiguamente segundo de humanidades, lo que equivale hoy en día a octavo. No, a ver... a cuarto de humanidades, que corresponde a segundo medio, pero un día fui a sacar unos documentos en Santiago y me encuentro con que estoy totalmente analfabeto.

Entrevistador:

Ya.

Entrevistado 4:

¿Qué pasó? Que en el ministerio hubo, cuando hubo una inundación, unas lluvias que hubo hace años, se mojaron los archivos y quedó una masa y los botaron. Claro, entre esos iban todos mis datos, jajaja... de la primaria y parte de la secundaria y fregué, tuve que dar los exámenes de nuevo, “por lo menos“, me dijeron, “dé hasta octavo que sea”. Así que di hasta octavo en una escuela de Conchalí... por ahí tengo el certificado. Y de allí no quise estudiar más, porque consideré que ya no era conveniente, ¿ya? Ahora cuando joven con cuatro hijos, luchando permanentemente por ganarse el pan... no había una fórmula como ahora que uno después de las seis de la tarde puede ir, puede estudiar a distancia, puede ir dos días a la semana, un día a la semana, te dan todo. Antes no, o iba todos los días de la semana o se fregaba. Claro, entonces no había apoyo para libros, para cuadernos, para ninguna cosa. Entonces, yo tenía, o sea tengo cuatro, tenía chiquitos, entonces uno estaba en segundo, tercero medio, la otra estaba en segundo medio, la Susana, este niño estaba en séptimo y la que salió, estaba con cuarto, quinto. Entonces, todos estaban demanda gastos, demanda gastos, todos los días, entonces no pude terminar la secundaria, pero a mí me gusta mucho leer, me gusta mucho informarme, me gusta mucho ir a las bibliotecas, entonces uno se va dando duchas de cultura, jajaja...

Entrevistador:

Jajaja...

Entrevistado 4:

Más el roce social, el asunto de la Junta de Vecinos, reuniones con autoridades, todas esas cosas, uno va adquiriendo otra manera de ser.

M: ¿Usted participa mucho en ese tipo de actividades?

Entrevistado 4:

Claro, yo ahora estoy trabajando en la Junta de Vecinos, estoy de encargado de las pavimentaciones participativas, de toda, de la unidad 102. Entonces, yo tengo que fomentar, tengo que hacerlo, fomentarlo y guiarlo hasta que se inscriban los comités de pavimentación participativa. Entonces, y esos van por cuadra, entonces a mí la municipalidad me entrega los presupuestos por cuadra y yo incentivo a la gente para que se reúna, que formen comité para que junten la cuota que ellos tienen que tener para optar a la pavimentación. De hecho, nosotros tenemos para marzo, no, febrero me dijeron, pavimentan estas dos calles, y de ahí para arriba, en la unidad 103. Se juntaron ellos, presentaron el proyecto y van a pavimentarles también. Así que nos van a pavimentar toda la calle desde arriba hasta aquí en la casa de la avenida octava. Entonces, esa es mi labor dentro de la Junta de Vecinos.

Entrevistador:

Ya.

Entrevistado 4:

Aparte del comité, que soy el presidente del comité aquí, del comité nuestro, entonces tenemos esas dos calles y tenemos esas otras dos, tenemos cuatro calles.

Entrevistador:

Y bueno, en relación con su historia laboral, bueno, ya nos contó algo, pero aparte de eso, me podría contar como ha sido... bueno, porque usted me contaba que trabajó como cuarenta años en...

Entrevistado 4:

En Decomural, como contratista.

Entrevistador:

Claro, Decomural. Claro, ¿cómo llegó a esto de procesar papas?

Entrevistado 4:

Claro, a ver, esto lo trajo mi yerno de Santiago. Él estuvo cesante y por ahí se consiguió entrar a trabajar y, él entró a trabajar en Santiago y aprendió, y yo lo vi trabajando a él y aprendí yo también y empecé a moverme con este asunto de a poco, de a poco, así y son estas cosas que uno no se da cuenta como se van haciendo, que uno está tan metido en las cosas diarias que uno no se da cuenta, que de repente uno se encuentra con que tiene una industria instalada, jajaja. Pero siempre con la falta de recursos, ese es el gran problema nuestro.

Entrevistador:

¿Y cómo optó usted a lo de FOSIS, cómo fue eso?

Entrevistado 4:

A ver, nosotros estábamos en la Municipalidad con tarjeta CAS, que es estrato bajo. Entonces, un día llegó una señorita negrita así, de pelo motudo, llegó ahí, y yo la miré y la eché pa' afuera, jajaja. La eché pa' afuera cara de palo, porque venía, me dijo: "yo vengo aquí, yo vengo acá..." "oiga", le dije yo, "yo no quiero saber na' con nadie, porque aquí llega cada cuentero." Y es cierto, ¿ah? Así que yo le dije a saber "así que no le creo ni

mulla lo que usted me está diciendo.” “No”, me dijo, “déjeme”, me mostró sus credenciales, estaba súper aporreada la pobre señora. Y allí entró ella y me dijo: “yo vengo de la Municipalidad por el asunto del Programa PUENTE.” De ahí me dijo: “ya que usted ha estado, es participante de la Junta de Vecinos, tiene trayectoria allí, tiene estudios con la Municipalidad”, porque yo hice el curso de microempresario, los dos cursos, eh, hice el curso de manipulación de alimentos, eh, tengo carné de manipulador del Servicio de Salud, hice el curso de asociatividad, después la escuela de dirigentes vecinales, tengo como cuatro o cinco cursos y después anda otro ahí que es para aprovechar todos los programas que envía el Gobierno, programas de ayuda social. Entonces me dijo: “en base a todo eso y la encuesta CAS, nosotros le venimos ofrecer pa’ que si usted quiere integrarse al Programa PUENTE.” Y ahí me explicó todas esas cosas y empezamos a conversar. Entonces me dijo que había un curso que era básico para microempresarios que tenía que hacer, entonces yo mandé al Pedro, porque yo ya tengo mi certificado, ¡qué voy a ir de nuevo!, en cambio a él le conviene más. Él hizo, mi hijo hizo el primero y el segundo, lo hizo allá en el COTRA. Después el tercero, empezaron en el COTRA y después se fueron a la unidad 102 y después hizo el tercero y cuarto allá arriba, ¿cómo se llama? En la unidad 103, por allá arriba... Entonces, yo lo mandé a él que fuera. Así que él fue, terminó el curso y ahí le ofrecieron el plan este del FOSIS y presentamos el proyecto y como vieron que funcionaba...

Entrevistador:

Ya, pero el proyecto está a nombre de usted...

Entrevistado 4:

Claro, está a nombre mío. Yo les expliqué la situación como era. La señorita que vino con ustedes, eh, me dijo: “no ni un problema, de todas maneras ustedes trabajan en familia,

es una microempresa familiar, así que no hay problema.” Así que aceptaron el proyecto. 409.000 pesos, sacamos las cuentas y compramos lo que usted ve ahí.

Entrevistador:

¿Le importaría decirme qué es lo que compró, para tenerlo en la grabación?

Entrevistado 4:

Compré yo, aparte con la plata, tres tinas, tres medias tinas enlozadas, una máquina picadora, a pesar de que yo tenía otra que se me quebró la semana pasada. Estoy trabajando con la nueva. Compré pintura para pintar el cuarto que está ahí, compré pizarreño, o sea, internit para forrar, compré esto, eh, mazisa, clavos para todas estas cosas, eh, cemento, arena, ripio. Pintura, eso creo que ya lo dije... y seis sacos de papas, me parece.

Entrevistador:

Ya, ¿y usted cómo funciona normalmente? ¿Cómo es un día laboral para usted? ¿Qué es lo que hace?

Entrevistado 4:

A ver, un día laboral para nosotros comienza como a las 07:30 más o menos, 06:30/07:00. Entonces, aquí vive mi hija con su marido y los dos niños, entonces mi yerno y mi nieto mayor salen como cinco pa' las siete. Es que mi yerno tiene una procesadora allá en Valparaíso. Entonces, yo les estoy trabajando a ellos ahora. Ellos me traen las papas aquí, yo las proceso y se las llevan elaboradas para allá. Porque yo no puedo trabajar todavía independiente, por el asunto sanitario.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Enseguida después se va mi hija. A esa hora yo preparo el desayuno, le doy la mamadera a mi nieta, le doy desayuno a mi señora, tomo yo y de ahí me voy a trabajar como... la entrada mía es a las 08:00 a trabajar.

Entrevistador:

Ya, ¿y ahí que es lo que hace?

Entrevistado 4:

Y ahí me pongo a pelar, lo que haya que hacer. O sea, yo en la noche dejo limpio, ordenado, preparado, al otro día me siento a pelar papas. Pelo toda la mañana papas. El Pedro llega también a esa hora, toma desayuno igual y nos sentamos los dos ahí a pelar papas. Entonces tenemos una meta nosotros, a tal hora tenemos que tener tantas cosas hechas, y mi esposa se encarga de la casa. Entonces, usted me llamó como a las once...

Entrevistador:

Sí, como a las once

Entrevistado 4:

Claro, como a las once y media nosotros almorzamos.

Entrevistador:

Ah, almuerzan temprano...

Entrevistado 4:

Claro, por eso es que le dije yo, porque la chiquitina se va a la escuela como a las 12:30/13:00 hrs, entonces en arreglarla, en peinarla y todas esas cosas las hace tranquila mi señora y ella se va almorzada y reposadita. Entonces después de eso vemos las noticias, mi señora ve una comedia y se va, entonces, a trabajar con nosotros.

Entrevistador:

Ah, ¿entonces su señora también trabaja con ustedes?

Entrevistado 4:

También nos apoya y trabaja como hasta las seis más o menos. Después se va a comprar el pan, tomamos once como a las seis y media, siete y de ahí trabajamos como hasta las nueve y media, diez de la noche.

Entrevistador:

Y después de pelar las papas, ¿qué es lo que sigue?

Entrevistado 4:

Después de pelarlas hay que limpiarlas, hay que lavarlas, hay que procesarlas con químico y hay que secarlas y hay que envasarlas. Entonces, una vez que se envasan, se colocan en unas... ¿cómo es que se llama? En unas máquinas refrigeradoras.

Entrevistador:

¿Y ustedes tienen algún tipo de meta, así como de cuántas papas, cuántos kilos de papas van a pelar durante la mañana? ¿Tienen una meta así para ver cuántos kilos van a envasar al final del día?

Entrevistado 4:

Claro. Eso va en la misma meta. Nosotros con la experiencia ya sabemos, nosotros con mirar los sacos como vienen sabemos “vamos a hacer tantos kilos hoy día”

Entrevistador:

Ya.

Entrevistado 4:

Ya, entonces, más menos, nosotros estamos haciendo así como, pelamos a mano, así más menos, ponga usted unos 115 - 120 kilos.

Entrevistador:

¿Y con la peladora que tiene ahora?

Entrevistado 4:

Ahí ya tendría que ser más, entonces yo todavía no he visto ésta cómo es, esta peladora. Tenía yo otra grande, esa se la llevaron para Valparaíso. Entonces, con esa yo sabía cuánto hacía, esa hace el doble que ésta. Entonces, más menos nosotros calculamos entre unos 180-200 kilos.

Entrevistador:

¿Y eso se lo llevan donde su yerno en Valparaíso?

Entrevistado 4:

Claro, ellos lo venden allá.

Entrevistador:

Y eso, ¿cómo es? ¿Su yerno le hace pedidos? ¿Cómo funcionan ahí?

Entrevistado 4:

No po', ellos me mandan las papas y yo pelo lo que quiero y lo que puedo.

Entrevistador:

Ah, ya...

Entrevistado 4:

Si yo quiero hoy día no trabajo, no trabajo no más. Punto. "Oiga, mañana no voy a trabajar", "ya" me dice él, "ni un problema".

Entrevistador:

Ya, pero ¿usted se pone su horario de trabajo?

Entrevistado 4:

Claro, si para mí esto es una empresa, entonces yo tengo responsabilidades de pagar los gastos acá, compartir los gastos aquí, yo tengo que pagar el agua, tengo que comprar el gas, los remedios de mi esposa, los remedios míos y todas esas cositas. Entonces, alguna golosina, cuentas, entonces todas esas cosas uno tiene que costearlas. Entonces, si yo me voy a poner a sentarme a... “Hoy no voy a trabajar”. Mañana, “ que hace mucho calor, que después hace mucho frío”. No, eso no va con nosotros, porque nosotros tenemos una norma, que si trabajamos comemos y si no trabajamos no comemos. Esa es la realidad. Yo no recibo sueldos aparte. Entonces, ellos tienen sus gastos. Mi hija y su marido tienen sus gastos, es su sueldo. Entonces nosotros no somos carga de ellos. Entonces nosotros generamos nuestros ingresos. Entonces si yo gano más, tenemos forzosamente mejores condiciones. Entonces, como yo estoy ganando un poquito más, compramos esa máquina. Entonces ya esta otra semana, llevando como la mitad pagada, me van a entregar una pesa electrónica. Entonces esa pesa electrónica va en el mismo costo que la máquina. Entonces, yo hice un lote. El lote cuesta más o menos 150 mil pesos, pagaderos a diez mil pesas semanales. Porque es necesario tener así esas cosas...

Entrevistador:

Claro, para saber cuánto envasar realmente...

Entrevistado 4:

Claro. No, nosotros sabemos todo eso. Cuánto envasamos... Si nosotros tenemos un saco de papas, sabemos cuánto vamos a sacar de ahí, ah? Porque ese es un estudio de costos...

Entrevistador:

¿Entonces ustedes hacen un estudio de costos?

Entrevistado 4:

Claro, si no se puede trabajar así no más. Porque si yo no hago un estudio de costos, cómo voy a saber si me conviene o no. Porque puede que esté trabajando por trabajar y de repente a la hora de los quipus me dicen “oiga, no pasa na’, porque estamos trabajando a bajo costo”. Entonces, nosotros sacamos los costos. Sacamos los costos, sacamos las utilidades para ver, sabemos cuándo vamos en línea muerta, cuándo estamos en línea peligrosa, sabemos cuando estamos a pérdida y todas esas cosas. Cómo bajar los costos, subir los costos, todo eso uno lo sabe...

Entrevistador:

Ya, y don Raúl, ¿usted me podría contar alguna situación en donde usted haya visto que le haya ido como mejor en algún momento de su negocio? ¿Se acuerda de algún momento en que le haya ido así como súper bien?

Entrevistado 4:

Claro, antes de que me pasara todo ese asunto. Por eso mi señora se, como que tiene, quedó traumada con todo ese asunto, le tiene miedo a las encuestas, le tiene miedo a las visitas, le tiene fobia a todas esas cosas, porque nosotros antes estábamos bien, si yo estaba entregando... A ver yo atendía a la Hamburguela en Valparaíso, cuando estaba en la calle Cochrane, tenía los Rincón de Martín que están ahí en Pedro Montt con las Heras, son tres locales. Tenía, eh, las Parrilladas de Don Tito aquí en la calle Arlegui, tenía el casino de suboficiales acá en la calle Bonn, tenía este otro que está frente al Santa Isabel, uno grande que hay ahí en... Uno bien grande que hay ahí que tiene una teléfonos allá en la entrada, frente al Santa Isabel de aquí en Arlegui...

Entrevistador:

Ehhh, no sé...

Entrevistado 4:

Uno grande que hay aquí. Bueno, no me acuerdo, pero de todas maneras es uno grande. Está el casino de infantes de marina en la calle Valparaíso, arriba el Fonoparrilla.

Entrevistador:

¿Pero usted nos podría contar así alguna ocasión en que usted recuerde en que le haya ido pero súper bien?

Entrevistado 4:

Esas veces. Esas veces, yo compraba las papas, hice mi estudio de costos, compraba las papas, las procesaba y las vendía yo, el cliente era mío, ahora son de mi yerno los clientes. Yo le trabajo a mi yerno. Yo no tengo clientes propios en este momento. Por eso que le digo, estaba ahí en la calle Quillota, por ejemplo, ahí a la Quinta Rioja hay otro Santa Isabel. Antes había otro supermercado ahí, allí vendían papas fritas y también entregábamos ahí. Le entregamos al Santa Isabel, al que se quemó en la calle Valparaíso...

Entrevistador:

¿En la calle Valparaíso con Villanelo?

Entrevistado 4:

Claro, con Villanelo, entregábamos a ese. Le entregábamos al otro café ese que está ahí en el puente Quillota, Paula no sé cuanto se llama, uno chico que está ahí. Y ahí, si tenía como 10-20 clientes buenos ahí, tenía otros clientes en Con-Con. Entonces estábamos bien y yo ese furgón lo sacaba lleno con papas...

Entrevistador:

¿Y usted se acuerda de otra ocasión en que le haya ido así como bien, bien, bien?

Entrevistado 4:

Ahora, ahora nosotros estamos vegetando, porque realmente, tome en cuenta, nosotros estamos haciendo como 110 kilos, póngale usted. Esos son 5500 pesos a 50 pesos el kilo de papas. De esos, yo tengo que sacar el adicional del agua, que son como mil pesos sobre el gasto de la casa y entonces, nosotros de esos, póngale que son mil pesos, nos quedan 4500 y de ahí yo tengo que darle plata a mi hijo, que está en esto y compartirle a mi señora. Así que a cada uno nos quedan como mil pesos, dos mil pesos semanales, o sea bien, unos siete mil ocho mil pesos semanales, multiplicado al mes, son cuarenta mil pesos. No es nada. Entonces es por no estar haciendo nada y ganado algo. Entonces, con eso se compra gas, se paga alguna cosa, se compra otra. Pero digamos no es el ideal mío. Digamos yo recorro los clientes, yo sé que en dos días los recupero, porque esos clientes eran amigos, pero no me pueden comprar porque sanidad está encima, entonces les pasan un parte sanitario, es cosa seria. Entonces en esa época nosotros vivíamos bien, ahora no vivimos mal, pero gracias a qué...

Entrevistador:

¿Y cómo se ha sentido usted con todo, con esa época?

Entrevistado 4:

Bueno, nosotros nos sentíamos tranquilos, contentos, realizados de estarnos ganado el pan de cada día tranquilidad, honestamente y claro, sin muchas perspectivas, porque reinversión no se podía hacer, porque se ganaba, se vivía bien, pero no como para ponerse a saltar. Porque yo no “ya, voy a hacer un cheque y comprar una peladora nueva”. No se podía, jajaja. Porque no da... Estábamos limitados, estábamos totalmente limitados y dentro de nuestras necesidades, aquí nadie toma, aquí nadie fuma, entonces todo lo que se gana es para el beneficio de todos en la casa. Entonces ahora, compramos esta bebida, este

es un lujo que tenemos nosotros. Pero son, aquí esta la venden a tres por mil pesos. Entonces nos damos el lujo de comprar dos veces a la semana eso, ya que no compramos ni vino ni cigarros, por lo menos, tomar algo bueno... Entonces la idea es que cuando a nosotros nos va bien estamos contentos y si no, bueno, Dios así lo querrá. Somos nosotros personas que sabemos esperar, estamos acostumbrados a esperar, hemos aprendido a esperar y hemos visto que las cosas van llegando poco a poco y cuando Dios quiere a la casa le vienen a dejar... Ese furgón pasó así.

Entrevistador:

¿Sí?

Entrevistado 4:

Claro, yo no pagué ni un peso por él, lo pagué con puras papas. Jajaja. Con puras papas, no pagué ni un solo centavo. Ese furgón tiene como entre ocho o diez años conmigo, es del 69 y ya está como que no da más ya. No he querido venderlo, porque le tengo cariño, y si quedo sin nada, ¿cómo compro otro? Hay que arreglárnoslas no más. Entonces el caso es que nosotros, cómo le explicara, eh, hemos tirado manos para todas partes y en casi todas las partes se nos cierran las puertas por el..., excepto ahí en el FOSIS, de donde vienen ustedes, porque esa gente entendió de que nosotros no porque vivamos así no necesitamos apoyo, ah?

Entrevistador:

Claro.

Entrevistado 4:

Entonces, aquí han venido visitadoras, han venido gente, eh... Encuestadores y preguntan “¿qué necesitan?”, usted ve este aparato aquí, por ejemplo, está cortado por los

dos lados y esto lo trajimos, lo iban a botar. Alguien lo iba a botar y lo trajimos. Este otro mueble, delante conversábamos con mi señora, ¿calcule usted cuánto podría tener?

Entrevistador:

¿Ese? ¿Unos 20 años?

Entrevistado 4:

Tiene 35 años. Estábamos mirando con mi señora, ese otro mueble era de la pastelería que tuvimos.

Entrevistador:

Ah, ¿tuvieron pastelería?

Entrevistado 4:

Claro, después que yo dejé de trabajar en Decomural, con la plata que tenía economizada, pusimos una pastelería. Bueno, cuando hubo la quebrazón de industrias, cuando estuvo... En el año '85 pal' terremoto, ahí quebramos nosotros y ese, de esa época que está es mueble. Y ahí empecé a ver, estos sillones tienen como diez años, eso y las sillas como quince años. Eso otro es re antiguo. Y así empezamos a ver, a ver, a ver cosas que uno las cuida, ya? Las cuida a pesar que hayan niños las cuida uno, las protege y todo eso da el aspecto que uno tiene cualquier cantidad de cosas. Entonces cuando vienen, dicen "no, ustedes no necesitan". Te ponen en la encuesta así. Y ahí quedamos.

Entrevistador:

aparte de esa vez que usted nos contó que le vendía a varios clientes, esa vez que vendía que usted vendía en varios lados, en Valparaíso, ¿se acuerda?

Entrevistado 4:

Sí.

Entrevistador:

¿Se acuerda de alguna otra vez que le haya ido así como súper bien en las ventas y a quién le atribuye eso?

Entrevistado 4: ¿Qué me haya ido bien en las ventas? No, porque las únicas veces en que nos ha ido bien... después empezaron a disminuir las cosas...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Empezaron a disminuir, a disminuir, a disminuir. Entonces lo que nosotros fuimos haciendo fue mantenernos. Irnos manteniendo, irnos manteniendo de una u otra manera, rasguñando, eh... como quien dice “agarrándole la cola a los clientes”, tironeándoles para que no se fueran.

Entrevistador:

¿Se acuerda de alguna ocasión en que le hayan hecho un pedido grande de papas?

Entrevistado 4:

Es que uno considera un pedido grande 80 kilos, 100 kilos, 150 kilos, que era cuando los fines de año, las fiestas de fin de año. Era normal eso, porque comúnmente piden 20 kilos, 30 kilos, 15 kilos, 10 kilos, depende de los días y depende de la época del mes, si es 15, si es 30, si vienen los feriados largos, si vienen los feriados cortos, entonces cuando no es feriado un cliente nos puede pedir 10 kilos diarios, 5 kilos de papas diarios. De repente viene un fin de semana y te dicen “Oiga, tráigame 100”, “Oiga tráigame 150”.

Entrevistador:

¿Y usted se acuerda de alguna vez que le hayan pedido así?

Entrevistado 4:

Varias veces, varias veces pedían más. Entonces, ¿qué hacía yo?, O me levantaba a las 3 – 4 de la mañana o trabajábamos toda la noche.

Entrevistador:

¿Y conseguía cumplir con el pedido?

Entrevistado 4:

Claro. Entonces, la responsabilidad que, por lo menos, la que nosotros nos ponemos aquí es que si nosotros no podemos cumplir, le decimos al cliente que no podemos cumplir. No puedo. Yo no puedo, no me gusta tener 20 – 30 personas y no los voy a poder atender y yo voy a andar mintiendo. Entonces, ¿qué pasa? Yo cuido mucho mi prestigio. Entonces para mí el cliente es un amigo. O sea, llego y “Hola, ¿cómo está?”, y qué se yo, y todavía los mismos clientes me saludan cuando voy por allá. Entonces bueno, es una forma de hacer las cosas habitualmente. Entonces yo le digo a mi hijo: “La honorabilidad mía, es un trabajo bien hecho”. Eso me significa a mí siembra, me significa un buen, una buena cosecha y es lo tenía desde el momento en que yo trabajaba en Decomural. Yo trabajaba en Decomural y miraba el trabajo “Oye allá hay problemas, arréglalo”. Vamos a mirar allá “Oiga papá”, porque estos niños trabajaban conmigo, “pero ¿cómo papá se van a fijar?” “Es que yo me fijo, yo me voy con el problema”. Entonces a mí no me gusta que los clientes me estén señalando que esto está bueno, que esto está malo, que esto está aquí y allá. Entonces a mí me gusta: entregué, revisaron, macanudo, ni un problema. Con las papas igual. Y lo que yo no puedo hacer personalmente o vigilar personalmente, no lo ofrezco, porque el cliente mío sabe que yo meto las manos ahí. Entonces, cualquier cosa que quede malo, es porque a mí se me pasó. No a un operario, a mí, porque yo trabajo en eso. Entonces en base a eso, los clientes estaban reacios a dejarnos. Estaban reacios a dejarnos, porque ellos

sabían que no tenían ningún problema de ningún especie, con nosotros, en cuanto a la calidad del producto. Entonces cuando había que pedir más “Oiga, ¿me podría surtir tanto?” “Mire, recién me acaban de pedir tanto más allá, yo le puedo hacer tanto, pero no es lo que usted quiere” “Ya”, me decían, “voy a ver si me consigo más allá, es que no me gusta, pero vamos a ver”. Y a mí nunca me pudieron levantar un cliente por calidad, nunca. Hay 2, 3, a ver, la María Enriqueta, el Manuel y el Manuquia. Eran tres los otros que fabricaban papas. Nunca me pudieron levantar un cliente por calidad, ni siquiera vendiéndoles más barato. Entonces, gracias a Dios, que con eso nosotros teníamos, teníamos prácticamente asegurado, pero estas cosas es, como quien le dijera yo, es como cuando uno abraza a un pulpo.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Abraza a un pulpo y empiezan a salir los tentáculos por todos lados, que los impuestos, que la Municipalidad, en ese tiempo todavía, que Sanidad y que los clientes y que los inspectores, entonces cada uno lo iba agarrando a uno por un lado distinto, entonces, hasta que llega un momento en que uno no puede más.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Entonces, cuando tiraba mano a una cosa, la caía otra. Y eso fue lo que nos pasó a nosotros. Yo se lo dije a la señora, a la señora Patricia. Hemos tenido varios controles con ella, ella es la encargada de Fomento Productivo de la Municipalidad. Yo le dije a ella: “Esto pasa” y ella no hizo nada, así que yo me alejé de ella. Entonces por eso, por ese lado yo no he

podido obtener ningún beneficio, porque siempre ha habido esa tirantez, pero, gracias a Dios, yo tengo dos buenas manos y puedo afrontar, no como quisiera. Bien pues, no sé, si quieren algo más...

Entrevistador:

Sí, todavía lo vamos a seguir molestando un ratito más. Háblenos de la situación en donde usted le fue bien. Usted nos explicó que tenía varios clientes... ¿Nos podría relatar ahora una situación en donde no le fue tan bien? Donde le haya ido mal. ¿Qué pasó ahí? ¿Cómo lo vivió? ¿Qué es lo que hizo?

Entrevistado 4:

Es que todas estas cosas van, como le decía yo, entrelazados, entonces no hay una línea definida de aquí pa' allá me fue mal, porque esto es como se dice en vulgar chileno "se empieza a desgranar el choclo". Empieza uno por uno a caer las cosas, entonces uno empieza, es como cuando uno se tropieza y se empieza a ir de un lado y no se puede parar hasta que paff, se cae. Eso es lo que le pasa a uno. Entonces, eh... a las personas como uno, cuando vemos que nos está yendo mal, empezamos a decir, como realmente se dice, a tirar manotones de ahogado, a todos lados, a ver a dónde se puede agarrar. Entonces allí uno tiene que, empezamos a sacar cuentas, cómo están los gastos, cuántas están las entradas, qué es lo que nos va quedando, cuánto tenemos de material, qué hay que pagar. Empieza a sacar uno las cuentas, a sacar costos uno, en qué podemos reducir, si los gastos de luz, si los gastos de acá, si el gasto de allá, porque aquí los gastos se entrelazan. Se entrelazan entre los gastos de la empresa con los gastos de la casa. De repente falta para comprar pan "Oye, ¿tienes plata?" "Sí, en el bolsillo o en la cajita hay" sacan plata de ahí pal' pan.

Entrevistador:

A ver, ¿usted se acuerda de alguna vez que le hayan hecho algún pedido muy grande que usted haya tenido que rechazar?

Entrevistado 4:

Es que normalmente, cuando uno tiene buenas relaciones con la gente, eh... no le pasa eso, ¿por qué razón? En el caso mío, eh... una vez me faltaron como cerca de 30 kilos, no más, entonces partí a donde la señora Enriqueta “Oiga señora Enriqueta, necesito que me dé una papitas” “Ya, ¿cuántas quiere?” “Como 30 kilos” “Lleve 50, pa’ que va a llevar 30” “Ya”. O veces me falta químico “Oiga don Manuel, necesito químico, ¿tiene?” “Sí, me queda”

Entrevistador:

Ah, usted una buena relación con las otras personas que procesan papas.

Entrevistado 4:

Por eso te digo, con la competencia. Porque resulta que nosotros no le robamos clientes a la competencia. Si un cliente se viene, es porque él quiere venirse, no porque nosotros le vayamos a ofrecer a ellos. Entonces la competencia lo tiene claro eso. Entonces, si yo le digo a una persona “Oiga, yo no he ido pa’ allá”, la competencia me dice “Ya, le creo”, porque saben que uno es derecho. Entonces, el prestigio, la honorabilidad de uno, es lo que yo mantengo a todo, “a raja tabla” como se dice. Tanto como con el cliente como con la competencia. Entonces, la competencia sabe que cuando un cliente se vino pa’ acá, no es que yo fui y le dije “Le ofrezco las mismas papas a 10 pesos menos” el cliente por 2 pesos o por 20 pesos se cambia, se cambia aunque sea por una vez, se cambia. El cliente es así, es muy veleidoso, alguno, pero si uno los sabe tratar son los más leal que hay. Entonces por lo, con la competencia es igual y yo voy a la casa de ellos, al negocio de ellos y converso,

veo los procesos que tienen y todas esas cosas, porque no son cosas nuevas, en tanto lo mismo que hacen ellos lo hago yo. Ellos saben como yo proceso y yo sé como ellos procesan. Entonces, si me falta, yo voy donde ellos y les pido. “Oiga, ¿véndame tanto?” o le aviso por teléfono “Me pueden tener tantas papas pa’ la tarde?” “Ah, ya, véngase a tal hora, porque hasta esta hora vamos a estar completos, véngase una media hora más y le tenemos, ya?”. Entonces, al tener esa buena relación, uno puede cumplirle al cliente, digamos, hasta, hasta que no matan sus problemas. Incluso, yo varias veces al Rincón de Martín, ese que está en Pedro Montt con las Heras, le iba a entregar como a las cuatro de la mañana. El fin de semana, como a las cuatro de la mañana. En el verano era casi todos los días. Nos íbamos en el furgón con mi hijo y llevábamos 100 –200 kilos de papas, pero ese pasaba lleno y pasa lleno todavía. Son argentinos los dueños. Entonces, yo le decía “Señora Enriqueta, porque no me atiende al Rincón de Martín, yo no alcanzo”, y le avisaba al Rincón de Martín “Oiga, yo no alcanzo a ir hoy día, va a ir la señora Enriqueta”, “Ya”, me decían y ella les entregaba. Entregaba por esa vez y listo, no les seguía cateteando. Entonces es difícil que nosotros hubiésemos pasado un gran problema por no poder surtir a un cliente, porque siempre había de donde tirar mano. No hubiera sido así si hubiésemos tenido mala relación.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 4:

Entonces, con todo esto uno piensa, bueno cómo es posible que todavía no pueda salir más arriba, pero hay cosas que uno no puede salir más arriba, porque está topando, pongámole, nosotros ahora, en Sanidad y en el capital mismo, porque para poder tener el permiso

sanitario usted tiene que tener cerca de 100 mil pesos. Entonces, 100 mil pesos, juntarlos ahora equivale eso a , hoy día, está como a 10 mil, 12 mil pesos el saco de papas, hoy, la papa nueva. Comprar 10 sacos de papas para elaborar. Entonces, no solamente hay que pagar el permiso y, ahí tiene que pagar uno el 0.03 % del capital declarado, enseguida tiene que comprar los libros, tiene que hacer la inscripción en la Municipalidad y todo eso hace entre 150 y 200 mil pesos. Entonces no hay capital como para hacer eso. Aparte de que hay que terminar el galpón, porque con lo que se compró con lo del FOSIS no alcanzó, ahí yo tengo parte de la arena, tengo parte de las piedras allá, tengo algunas cosas ahí, pero es harta... falta cemento, falta ripio, falta varias cositas, entonces no se puede. Entonces el capital que uno tiene que poner, es capital que uno no tiene. Entonces, las utilidades son pocas para, para sobrevivir sí, pero no para hacer una inversión fuerte, así como “Bueno ya, hoy día me pongo a hacer esto, para que el lunes esté listo, vengan a revisar y no den el permiso”. Eso no hay. Entonces ahí donde estamos, topamos, topamos, topamos, después viene la burocracia en una cosa, la burocracia en otra, empiezan a pasar los años y uno empieza a cansarse. No sé po’, ¿tiene algo más?

Entrevistador:

Hmmm, sabe, me gustaría preguntarle ¿qué lo mueve a usted a hacer todas esas cosas?

Entrevistado 4:

¿Qué lo mueve a uno? Es lo mismo que los mueve a ustedes a estudiar. ¿Qué los mueve a ustedes? Jajaja... A ver, hace más o menos, ¿cuánto hará? Unas dos semanas atrás, una semana antes de las elecciones, estuvimos, me llegó una invitación de un senador de la República que hizo un desayuno con conferencia en el Casino. Entonces, ahí mencionaba que sin una visión y sin un blanco, el ser humano no es nada. Sin un deseo, ustedes desean, tal vez no encuentre las palabras, ustedes desean tener una profesión, ustedes desean, tal

vez, poder entender al as personas para poderles sanar algunos problemas que tengan, algunas taras o trancas o como quiera llamarle, ah? Ustedes quieren, por último, servir a ustedes mismos primero, económicamente por supuesto, y a la familia y al país, porque eso es lo que lo mueve a uno. Porque yo ahora, a mí me mueve el hecho que tengo responsabilidad con mi esposa, conmigo mismo, tenemos que comprar remedios que a esta edad, ya, nos enfermamos de una cosa, de otra y que tiene problemas y que tiene otro, y que los huesos, que la cabeza, que el estómago, que ya el chasis lo está dejando a uno, ya? Y eso es cierto, ya que yo el día 13 de septiembre me dio un infarto, o sea un pre-infarto, fui a parar a la posta. Estuve 13, 14, 15, 16 y 17 salí. Y me echaron del hospital, porque estaban preparando las camas por los días de Fiestas Patrias, que iban a llegar muchos heridos, así que me echaron. Me dijeron “Lo vamos a echar, ojalá no se le ocurra morirse” Igual que los doctores, hay varios que yo conozco que son de acá, así que uno tiene la inquietud, el deseo de ir más, o sea, ganarse, por último, la plata y no estar sentado esperando. De ser útil a los demás incluso a la misma Junta de Vecinos, que yo no tendría por qué estar de repente pasando rabias con algún poblador por ahí, pero como uno es ser humano, tiene esas inquietudes sociales y es sociado. Entonces, uno sólo ya empieza a pensar “Que podemos hacer esto, que podemos hacer esto otro. Nos podría ir bien acá, nos podría ir bien allá. Si nos va bien en esto, podríamos colocar esto otro y podríamos dejar pa’ esto otro y así”. Entonces, es un engranaje, una rueda que va engranado con otra, engranando con otra y va moviendo todo un sistema que uno va haciendo.

Entrevistador:

¿Y a usted le gusta lo que hace?

Entrevistado 4:

Mira, hay cosas, no es lo que yo quisiera, pero uno tiene que aprender a tenerle cariño a lo que da de comer. Entonces, si usted no le tiene cariño a lo que hace, lo hace mal, es una persona mediocre. Y una persona mediocre no sirve pa' nada, ah? Ni siquiera a los ojos de uno mismo. Entonces, yo le digo a mi hijo "Oye, hay que tenerle cariño, aunque sea a estarle pasando el cuchillo a la papa, pero ese cuchillo, cada pedazo de cáscara que sale es un pedazo de bienestar que va quedando para nosotros. Y cada día, nosotros mientras más pedazos de cáscara saquemos, mientras más bonita quede la papa peladita, mejor producto vamos a sacar al final y mejor va a ser la satisfacción cuando yo llego y me siento en la cama y le digo a la mamá "Mamá, terminé" "Ah, que bueno y, ¿cuánto sacaron?" "Tantos kilos" "Ah, que bueno". Y me acuesto y me quedo dormido como un bendito, ah? Cansado, dolorido, ah? Que me hago unas friegas con limón en las articulaciones y listo, a dormir. Entonces, uno duerme tranquilo y no pensando "Oye, me quedó esto mal, ¿me lo irán a pillar? ¿Me las van a devolver?" No, porque con mucho cariño vamos sacándoles todas las cosas y va quedando un producto bonito, porque lo va a encontrar perfecto, sin ni un problema. Entonces, yo vivo tranquilo, duermo tranquilo y puedo mirar al cliente así, a los ojos. Miro a los ojos al cliente "Hola, don Fulano, ¿cómo va? ¿Y cómo estamos, cómo están las papitas?" "Macanudas" Salgo contento. Es así la cosa, somos, eh... nosotros como microempresarios, en realidad ahora somos empresarios que andamos en micro, jajaja, porque el furgón está malo, así que jajaja, la cosa es que realmente uno la toma a chascarros, porque ya a estas alturas de la vida uno ha tenido tantos, tantos golpes, tantos sinsabores, tantas decepciones tanto problema que ha habido con solución, casi solubles algunos, y a la larga con el paso del tiempo y paciencia se han ido solucionando. Entonces, resulta que uno, ya después ya, lo mira esto como una tragicomedia. Entonces, claro, hay

cosas que en él momento son duras para uno, pero después de pasado un tiempo uno los mira, se ríe y piensa como con alegría en lo que pasó, ya no le da importancia, que sé yo. Entonces, yo mismo ahora soy un Lázaro, ¿qué significa eso? Que yo soy un resucitado. Estuve dos minutos y medio muerto en la posta, en la UTI hace como 6 -7 años y medio atrás, con hemorragia digestiva. Me cambiaron como cuatro veces la sangre, y ahí me morí, me dio un infarto y... A mi vieja en Santiago le dio un accidente vascular en la cabeza, me la dieron por muerta, hasta le fui a comprar el cajón. Gracias a Dios, se recuperó. Entonces, uno mira las tragedias que pasamos en el momento y después uno mira de aquí hacia atrás y dice "Bueno, hay que aprender a confiar en Dios". Entonces, ustedes saquen una buena moraleja, pónganse un blanco, una meta clara, si ya están terminando ya. Así como yo le agradezco a la niña, a la doctora que estaba en el último año, ahora cuando caí con el pre-infarto. Pero, es así, uno ya se acostumbra a tomar todas estas cosas con humor, porque si no imagínese, estaría necesitando un psiquiatra, una psicóloga, o estaría con camisa de fuerza. Es así la cosa. La vida tiene muchas vueltas, y uno de repente no sabe le va allegar el palo.

Entrevistador:

Claro.

Entrevistado 4:

Entonces, tiene que estar preparado. Sobre todo las cosas, es como ese cantito que dice ahí, es como el junco, se dobla con el viento, casi toca el suelo y después se levanta. Y se vuelve a caer, es un mono porfiado. Y ahí pasa, si uno se queda echado está frito. Después es puro llorar no más. Pero prefiero estar alegre y no tener nada.

Entrevistador:

Bueno, le queríamos dar las gracias por habernos dado parte de su tiempo y haber accedido a hablar con nosotros.

Entrevistado 4:

Ta' bien poh', si todo lo que sea cooperar, ayudar a la juventud es bueno. Ustedes vienen entrando en la vida, nosotros ya vamos saliendo, ya nos estamos preparando pa' irnos ya. Me alegro de haberlos podido ayudar, hija.

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 5

Entrevistador:

Don Juan para empezar, me gustaría que me contara un poco su historia laboral... ¿qué trabajos ha realizado y dónde?

Entrevistado 5:

Ehhh, en estos momentos he buscado realizar el proyecto que tuve por FOSIS, lo he estado cumpliendo, pero en forma lenta, ¿no cierto?... porque fue muy poco los medios que me dio el FOSIS a mí, pero sí estoy produciendo... ah

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Me la he buscado por las dos partes... por ejemplo, por la parte de tapicería y por la parte de metalúrgica... lo que son metalcor y vulcometal...

Entrevistador:

¿Los metales que me mostró usted?

Entrevistado 5:

Claro, en estos momentos estoy haciendo un trabajo en Valparaíso, que es de gran envergadura, es un edificio de 8 pisos, es por todo el contorno, igual he ganado... pero sí, sería beneficioso que uno realizara sus actividades, por ejemplo, efectuar su iniciación de actividades, lo cierto es facturar... y para eso, yo tengo que tener los medios que me exigen el Servicio Nacional de Salud, que debo tener un galpón, tener los medios... ehh... todo eso

los recursos no me dan para eso, y también lo que es tapicería, yo lo estoy realizando igual, pero estoy trabajando en la interperie...

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 5:

Eso es lo que no me favorece a mi po'... a veces los vientos, y las lluvias, la otra vez llovió el otro día... ¡imagínese cómo estuve!... y tengo posibilidades de vender más, más, más... pero quedé en el camino, por la materia prima que me quedó, ¿me entiende?... me quedó muy poca materia prima...

Entrevistador:

Ya, ok...

Entrevistado 5:

Porque a donde Don Gastón Saavedra, hay... de la calle Arlegui, que es el mayorista de la calle ahí... me facilitó que yo podía entregarle a él semanal... 6... ahí me conviene... ahí me queda a mí un capital bueno, como pa' seguir trabajando, pero eso me falta a mí... ¿ya?

Entrevistador:

Don Juan, usted me contaba que por un lado trabaja en metalurgia en Valparaíso...

Entrevistado 5:

Claro, en Valparaíso... con el metalcor

Entrevistador:

Ya con el metalcor; y por otro lado, lo que es tapicería, pero está un poco detenido...

Entrevistado 5:

Claro, porque la materia prima es muy cara... y quedé con poca materia prima yo... por ejemplo, yo no puedo cumplir con 6 livings...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Porque yo tengo que ser responsable, sino quedo mal...

Entrevistador:

O sea, no tendría la materia prima para realizar los muebles...

Entrevistado 5:

Los muebles, claro... y lo bueno que tengo yo, por ejemplo, es que yo mismo hago todo...

¿no cierto?...

Entrevistador:

¿Cuénteme de eso?

Entrevistado 5:

Por ejemplo, yo soy el esqueletero, yo hago el esqueleto del living; soy el adelantador, que significa el que va poniendo las gomas... eh... todo el interior del living...

Entrevistador:

Ya, ok...

Entrevistado 5:

Después el tapicero... y aparte tengo a mi señora, que es la costurera... entonces eso me beneficia mucho a mí eso, no estoy pagando a personas... entonces eso es lo que a mí, estoy ahorrando en ese sentido...

Entrevistador:

Don Juan, en relación con los estudios que ha realizado para trabajar. Tengo entendido, que uno de ellos fue un curso de capacitación en FOSIS... ¿qué otros estudios usted ha realizado a parte de ese?

Entrevistado 5:

Ehhh...

Entrevistador:

Ud. me mencionó que sabía soldaduría, ¿cómo le enseñaron a soldar?

Entrevistado 5:

No, ningún curso...

Entrevistador:

¿Ningún curso?

Entrevistado 5:

Ningún curso, esto yo todo lo sabía...

Entrevistador:

¿Y cómo fue aprendiendo?

Entrevistado 5:

A mí siempre me ha gustado aprender... en todo lo que veo, me gusta aprender lo que me gusta... y, en realidad, lo he aprendido y me esfuerzo en aprenderlo y lo hago...

Entrevistador:

Ok, en todo lo que es mueblería... ¿cómo aprendió a hacerlo?

Entrevistado 5:

Trabajé un año como ayudante... con un tapicero bueno

Entrevistador:

Ya... ok...

Entrevistado 5:

Y aprendí lo bueno de él...no aprendí lo malo, aprendí lo justo, como hacer un buen living de buena calidad... todo eso...

Entrevistador:

¿Y eso hace cuánto tiempo fue Don Juan?

Entrevistado 5:

Hace ya 2 años atrás.. y de ahí, me integré al FOSIS, justo después de terminar de tapicero...

Entrevistador:

Cuénteme un poco acerca de ese trabajo...

Entrevistado 5:

Ehhh... yo había trabajado como tapicero en un año, en el cual yo aprendí bastante... tenía un buen profesor de tapicería, como esqueletero... el hombre hacía lo mismo que yo... igual, igual, igual que yo, él hacía todo... y me encontró como despierto... el que le gusta aprender es porque le gusta... y justamente a mí, me pasó eso, de ahí después vino el programa de FOSIS... en el cual yo lo acepté, ehhh, presenté mi proyecto... me vinieron a ver la realidad que yo he trabajado, han visto los livings... todo tipo de living acá, he vendido, los he vendido directamente a las personas, no han pasado por dos manos o terceras manos... me iba bien, pero ¿qué pasa? La materia prima es lo que me....

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Ahora, yo podría tirar para arriba, porque no me van a exigir un living sino me van a exigir seis living, tres living, pero la responsabilidad ante todo...

Entrevistador:

¿El problema que tiene usted es con la materia prima?

Entrevistado 5:

La materia prima... claro, la cuerina es lo que me falta... y como yo estoy, por ejemplo, en dos cosas, yo era tapicero y trabajaba en estructuras metálicas... ahí me perfeccioné en el tiempo, como tapicero o trabajando con vulcometal, y aprendí...

Entrevistador:

Usted me contó que en programa FOSIS aprendió una serie de herramientas, tales como llevar registros contables...

Entrevistado 5:

Esa es la parte administrativa... llevar un registro de los gastos, los contra, lo que queda... Todas esas cosas...

Entrevistador:

También me contó que usted trabajó con un tapicero que le enseñó a tapizar los muebles, aparte de eso... ¿dónde más aprendió a realizar más cosas? Por ejemplo, ¿dónde aprendió a soldar?

Entrevistado 5:

No, eso son años en lo que yo lo he estado perfeccionando...

Entrevistador:

Ya, ¿usted solo ha ido aprendiendo todas esas cosas?

Entrevistado 5:

Sí, he aprendido solo, me gusta, ¿cómo decirlo?... me gusta... cuando me gusta una cosa, lo consigo y lo aprendo...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Y lo hago...

Entrevistador:

Y solamente usted toma las ganas de hacer...

Entrevistado 5:

Las ganas de hacer... muchas cosas, que un ser humano puede hacer miles de cosas... pero
¿bien o no?

Entrevistador:

Sí, por supuesto...

Entrevistado 5:

Si usted se programa lo hace...

Entrevistador:

Sí...

Entrevistado 5:

Si no le gusta, no lo hace... pero si le gusta, lo hace...

Entrevistador:

Entonces resumiendo, usted en lo que trabaja es en soldaduría, en tapicería y en los
metales...

Entrevistado 5:

Metalcor, también trabajo en los carros...

Entrevistador:

Cuénteme un poco de eso...

Entrevistado 5:

Por ejemplo, como le conté, tengo un poco de materia prima ahí para hacer un carro, una casa rodante... ¿no es cierto?... para venderlo como un carro para vender completos... ahora yo voy a empezar a hacer el carro, porque tengo un poco de materia prima, y pa' ver si lo vendo... porque de vender, se vende... porque hay gente que tiene necesidades de estos carros, porque tiene las medidas justas que exige el Servicio Nacional de Salud, entonces yo sé, que me van a salir.. lo que sí, es que me va a faltar un poquito de publicidad... por ejemplo, también voy a tener tope con lo que le dije yo de la iniciación de actividades y facturar po'... eso es lo toro que me tiene preocupado, pero si yo tengo ganas de superarme más, más, más... yo tengo esa fuerza...

Entrevistador:

Tiene esas ganas de...

Entrevistado 5:

Sí, de no quedarme ahí...

Entrevistador:

¿De tirar como para arriba?

Entrevistado 5:

Claro, por ejemplo, yo le puedo decir... yo te digo sinceramente, yo me levanto a las cinco o seis de la mañana y ya estoy trabajando... porque siempre me gusta aprender, aprender, aprender y superarme... y lo he hecho porque gracias a Dios, estoy viviendo un poquito más decente ¿ahh?... y tengo cabeza como pa' hacer más cosas.

Entrevistador:

Don Juan, ahora quiero que usted se recuerde de un momento en que usted trabajando, haciendo cosas, le fue súper bien... quiero que me cuente cuándo y cómo fue ese momento y que sintió. Por ejemplo, usted me contó que vendió unos muebles...

Entrevistado 5:

Vendí unos livings...

Entrevistador:

Ya cuénteme desde que compró los materiales hasta cuando vendió los muebles ya hechos...

Entrevistado 5:

A mí, el FOSIS me entregó los materiales el día viernes, y yo el día sábado ya estaba fabricando los living... ah... el cual los fui a ofrecer al centro y me dijeron, y me dijeron: “listo Don Juan, tráigame dos juegos de living...” GCU de los que se llaman GCU, de tres cuerpos, y los hice... fueron mis dos primeros living que me pidieron...

Entrevistador:

Cuénteme un poco que sintió en ese momento, ¿cómo fue?

Entrevistado 5:

Uhhh, me emocioné, me daban más ganas de trabajar, de hacer más... y cuando vi los living hechos, más me emocioné ahí... esa más que de hacer, más que de hacer... lo que todavía tengo de ganas de hacer más, más, más... y como poner una fábrica, ya veo los living corriendo pa' afuera... jajaja...

Entrevistador:

Jajaja...

Entrevistado 5:

Eso tengo, ese espíritu de trabajo...

Entrevistador:

Y dígame, ¿cómo hizo sus muebles, cuánto se demoró, cuánto trabajó para hacer esos muebles?

Entrevistado 5:

Trabajaba todo el día...

Entrevistador:

¿Todo el día?

Entrevistado 5:

Todo el día trabajaba, por ejemplo, trabajaba 8 a 12 horas diarias, trabajaba en mi propia casa... y ni paraba a veces pa' almorzar... y ahí me salieron rápido los living, por que en la semana saqué tres juegos de living...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Y solo!... eso sí, que mi señora era la costurera... por eso cuando uno está unido hace las cosas rápido...

Entrevistador:

¿Con su señora?

Entrevistado 5:

Claro, porque ella es mi costurera... lo que es bueno, son las máquinas que me entregó el FOSIS, porque la madera la corto rápido... 'ta más contento todavía con esa máquina, estaba más emocionado... porque antes estaba aserruchando con un serrucho de mano... y

nada... me emocioné, ahora sí que estoy tranquilo, con que me la puedo, confío en mí, en que me la puedo...

Entrevistador:

¿Cómo fue la venta?

Entrevistado 5:

Al contado...

Entrevistador:

Al contado... ¿cómo encontró los clientes?

Entrevistado 5:

Me encontraron bonitos los living, de buena calidad... los living, por ejemplo, cuando los fui a entregar, los encontraron encachados... y los mismos vecinos, decían vecino usted el hobbie que tiene... hace cosas hermosas... porque era un color mostaza, con un color negro... y yo hice variaciones y acompañado con los puff los living... ya.. yo vendí los living y le puse un puff, al lado... yo emocionado... y así como me lo vinieron a comprar... y ahora por eso, no he tenido tiempo yo de seguir...

Entrevistador:

Por la falta de...

Entrevistado 5:

Sí po', por la falta de materia prima... si ese que le mostré, no está terminado... le falta por atrás teparlo.

Entrevistador:

¿Le falta como la cuerina?

Entrevistado 5:

Claro, ahora estamos... ya el 31 o el 30 compro la materia prima, y lo termino.

Entrevistador:

En esos muebles cuando le fue bien, ¿cómo fue el proceso de venta?

Entrevistado 5:

Al contado...

Entrevistador:

¿Cómo encontró los clientes?

Entrevistado 5:

Buenos, porque fue al contado y al tiro...

Entrevistador:

¿Y cómo lo ubicaron a usted?

Entrevistado 5:

No ellos me ubican a mí, porque yo he hablado con la gente, me doy a conocer... ah... vinieron allá de la Achupallas, vinieron a comprarme a mí acá... y vino de Valparaíso.. no, si a mí, lo que me falta no más, es...

Entrevistador:

La materia prima...

Entrevistado 5:

La materia prima... estoy metido en el comercio...

Entrevistador:

Don Juan, y ahora, por el contrario, ¿me puede contar una ocasión en la que usted realizó un trabajo y le fue mal con ese trabajo? ¿Cuénteme qué es lo que pasó? ¿Cómo se lo explica? ¿Qué sintió?. Por ejemplo, hizo algo y trató de venderlo y no le resultó, no pudo venderlo...

Entrevistado 5:

Ehhh, los carros...

Entrevistador:

Cuénteme desde que compró los materiales hasta que trató de venderlos...

Entrevistado 5:

Claro, me costó para venderlos.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

Me fue mal, en ese sentido con el FOSIS... pero, yo después tuve que esperar mucho tiempo pa' venderlos, porque yo tenía muchos carros ahí... y me fue mal, porque yo pensaba que ellos me iban a apoyar en ese sentido... acuérdate en los FOSIS, de los cursos que han hecho FOSIS para hacer publicidad, pero no pasó nada... y ahí me quedé yo con los carros... que yo tengo un formulario, que lo sacaron por internet de lo que exigían el Servicio Internacional de Salud, y ahí están las medidas y todo eso... entonces eso ahora está, entonces como usted ve, tengo lo que le metí ahí...

Entrevistador:

Y cuénteme, ¿cuál, básicamente, el problema que tuvo usted para no poder vender los carros que había hecho?

Entrevistado 5:

Yo creo que faltó un poquito de preocupación... ¿me entiende?

Entrevistador:

Sí, a ver, cuente un poco más de eso...

Entrevistado 5:

Como, por ejemplo, meterme más... haber ido a ofrecer más de éstos, haber insistido... y no po', todo lo contrario, porque me desmoralicé...me bajonié...

Entrevistador:

Se bajonió un poco...

Entrevistado 5:

Entonces, ahí quedé po'... pero, sí sigo con la insistencia de seguir haciendo.

Entrevistador:

¿Entonces sigue con las ganas de hacer cosas?

Entrevistado 5:

Claro, de no desmoralizarme total... no estoy desmoralizado tampoco, porque ahí están los carros, esos no me piden... porque en tiempo de vacas...

Entrevistador:

Los tiene ahí para vender, entonces ¿cuando salgan las ventas de los carros usted los va a vender?

Entrevistado 5:

Yo sé, que los vendo...

Entrevistador:

Y, Don Juan, ahora me gustaría que digiera, ¿de qué manera ofrece sus muebles?... ¿se los ofrece a sus vecinos?

Entrevistado 5:

No, yo ofrezco... yo ando con el catálogo y ando ofreciendo... ¿me entiende?

Entrevistador:

Ya, ok...

Entrevistado 5:

Entonces, la gente antes de ir a comprar al comercio, yo le digo a la gente, que vayan a ver los living al centro, que vean la calidad, y ver la calidad... y vuelven donde mí, y me compran a mí...

Entrevistador:

¿Cómo que comparan?

Entrevistado 5:

Comparan, los muebles que hago yo con los del centro y no son iguales... las terminaciones, la forma del living, el relleno del living, las costuras... todo eso, lo mío es fino.

Entrevistador:

Entonces, ¿un cliente suyo ha hecho eso?, ¿Ha ido a comparar la calidad de sus muebles con los que ofrecen en Viña?

Entrevistado 5:

Sí, todos los que me han comprado, se dan cuenta... buena calidad, lo encuentran re bueno el living, y les gustan mis living... los comparan con los del centro...

Entrevistador:

¿Y qué le decían de los muebles del centro?

Entrevistado 5:

Que eran más mediocres... mediocres, malas terminaciones, relleno mal hecho... vaya usted no más a Arlegui a ver living, vio el mío como está ahí, usted vio las terminaciones, las de

ellos son asquerosas... porque lo que a mí me gustan son las cosas buenas, ¿pa' qué lo voy hacer al lote si no lo voy a vender?, con un detalle que tenga el living...

Entrevistador:

¿Usted le gusta sacar el producto como bien hecho?

Entrevistado 5:

Bien hechito, o sea un buen producto, sin ningún detalle... yo me enfermo, me queda en la mente, en la psiquis, psicológicamente... si le pongo dos clavos a la tabla y le corresponden tres, me bloqueo psicológicamente, me voy, no, no me quedo tranquilo hasta que le pongo el tercer clavo... y salgo, si una tabla me queda chueca, la desarmo y la vuelvo armar como corresponde... porque si quisiera hacer las cosas al lote, las habría hecho al lote, pero ¿quién va a tener problemas después? Yo po'... porque van a venir pa' acá a decirme: "¡Oiga, sabe que se me desarmó el living!"

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 5:

Por eso, no quiero estar mal psicológicamente con ese tipo de problemas, yo, por esa parte, no me gusta estar mal... la parte psicológica...

Entrevistador:

Ya, ok... Don Juan, usted me contaba un poco acerca de los problemas que ha tenido: la falta de materia prima. ¿Qué otros problemas cree tener para desarrollar su microempresa?

Entrevistado 5:

Yo creo que eso no más...

Entrevistador:

¿Eso solamente?

Entrevistado 5:

Claro, porque, por último, hago un techo con fonola ahí...

Entrevistador:

Entonces, ¿es el galpón lo que a usted le falta como físicamente?

Entrevistado 5:

Claro, físicamente, la materia prima es lo que me falta, porque si vendo los living, ahí tengo para hacer el galpón po'...

Entrevistador:

Usted me dice que tiene buenos clientes, su producto es muy bueno, sus productos tienen buena acogida...

Entrevistado 5:

Claro, claro, los vendo, no si los vendo... como le conté, que puedo entregarle al centro, yo sé que al hombre le van a gustar más de los que están ahí, porque yo los hago, no hay intermediarios en mí... porque no hay otras personas, imagínate que si tú le dices: “oye, ¡Hácelte esos esqueletos!”... y le paga mal al hombre.. ¿ah?... ¿te los va hacer bien o mal? ¿Cómo te los va hacer?

Entrevistador:

Mal...

Entrevistado 5:

Mal, se los va hacer el hombre... ¿no es cierto? ¿Y si él le paga bien al esqueletero?

Entrevistador:

Yo creo que lo haría mejor...

Entrevistado 5:

Mejor, ¿y si lo hago yo, que soy el que fabrica...? Mejor po'...

Entrevistador:

Entonces, a grandes rasgos, por un lado, la falta de materia prima lo tiene a usted un poco detenido...

Entrevistado 5:

Detenido, claro, pa' poder hacer más po'... pero estoy trabajando en esto, como le mostré yo ahí... tengo dos juegos de living, pero no estoy parao...

Entrevistador:

Entonces es eso, la falta de materia prima y el galpón... ¿hay alguna otra cosa que le impide a usted desarrollar su microempresa?

Entrevistado 5:

¿Otro impedimento? Nooooo, nada...

Entrevistador:

¿Usted me habló un poco acerca de los problemas para formalizarse?

Entrevistado 5:

Para formalizarme legalmente, pa' facturar tengo problemas...

Entrevistador:

¿Eso también es como un impedimento para usted?

Entrevistado 5:

No tanto... pero me estoy arriesgando.

Entrevistador:

Cuénteme un poco de eso...

Entrevistado 5:

Por ejemplo, a mí me exigen, por así decirlo, un galpón... con medidas, ¿no es cierto?... el Servicio Nacional de Salud, me exigió eso, más un baño, todo eso, entonces ya es gasto...

ahí no me daría a mí... pero cuando empiece a entregarlo en el comercio, como lo tengo programado, yo creo que me podría arrendar un local pa'...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 5:

¿Por qué?... no entregaría uno, entregaría 6 semanal... y buscar, buscar, buscar... he pensado ir a vender hasta Calera, pa' ofrecer a Calera, pa'... pa' todos lados... y yo sé que sale... porque son modernos, este tipo de muebles son modernos... no son muebles antiguos...

Entrevistador:

Ya Don Juan, eso sería como la entrevista, y para terminar le quería preguntar ¿tiene algún comentario que realizar?

Entrevistado 5:

No, ninguno, porque todo tiene solución y para eso estamos luchando...

Entrevistador:

Por eso, Don Juan, le doy las gracias por su tiempo...

Entrevistado 5:

Todo se puede...

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 6

Entrevistador:

Buenos días, Don Fernando, para comenzar esta entrevista me gustaría que usted nos contara un poco de su vida y de cómo usted comenzó en esto, ¿Qué actividad realiza usted y con qué proyecto se presentó a Fosis?

Entrevistado 6:

Si po', si como llegaron ustedes acá, entonces inmediatamente la señorita Martínez se dió cuenta que había un aserraderito ahí, un serruchito y maderita amontonada buenas y malas y de por ahí me tomó en cuenta, porque yo era industrial maderero, pero en quiebra, en ruina, así que me dijo ella: "mire, Don Fernando, ¿usted estaría de acuerdo a que lo tomáramos en cuenta en Fosis?" "¿Y eso de qué se trata?, le dije yo, "se trata de ayudar a la persona en decadencia y que tenga una profesión, entonces el caso suyo se le daría herramientas y un poco de plata en materia prima". Así se hablo y así se hizo, esto fue, estamos cumpliendo un año. El año pasado empezamos en Noviembre y terminamos ahora en Diciembre. Hice un curso de 10 días allá abajo en Álvarez y bueno, anduvo rapidísimo, problema mío anduvo rápido, se lo agradezco mucho a la directiva, me atendió muy bien, no mintieron fueron muy verdaderos en todo lo que prometieron, me cumplieron. Así que me dieron a mi una parte de... en materia prima de Placilla, allá arriba donde compramos la madera nosotros y eso ya se nos agotó en un año, pero lamentablemente, no pudimos hacer capital ¿por qué?, porque las ventas aquí en Reñaca Alto es malo para la cuestión, malo, malo, malo, yo creo que para cualquier otro negocio. Entonces, el hijo mío también está en el Fosis, pero aquí en la cancha, ahí en la sede siempre nos atienden y ahí le conversó a su

profesor que aquí lo que había que hacer, lo que tenían que haber hecho, él le prometió a mi hijo de que él iba a buscar una parte donde meternos con nuestra mercadería, pero yo como industrial maderero y viejo que soy, tengo algo de 55 a 60 años de experiencia en madera, aserraderos de explotación en montañas y cuantas cosas, esa es mi profesión y mi vida. Así que allá arriba en Nueva Aurora, donde quebré, yo por las mías, llegamos con un aserraderito no más, vendiendo tapa, lampazo, todo en bruto. Entonces la gente... me fue muy bien a mí allá en Nueva Aurora, estuve 22 años allá, pero hace 7 años que yo quebré y tuve que arrancar para acá.

Entrevistador:

¿Y usted dónde aprendió a trabajar con madera?

Entrevistado 6:

Heredado de mis padres y de mi abuelo en Lautaro en la provincia de Cautín. Así que yo deje de estudiar por estar al lado de mi padre en los aserraderos. Mi padre era un hombre completo, tenía aserradero, trilladora y era agricultor, maderero, administrador de fundo y ahí, a mí me gustó la profesión de mi padre. Yo le iba a dejar la comida, el desayuno, era muy regalón mi padre, él no sabía pelar una papa o hervir una tetera con agua, había que darle todo servido. Como yo era el menor: "Feña ya van a ser las 8 está listo mijito vaya a dejarle el desayuno a su papito, después vengase luego porque tiene que ir a dejarle el almuerzo y después vengase luego porque tiene que ir a dejarle a la once". Bueno, yo ahí mirando a mi padre con los motores, lo aserraderos ya me fui quedando, yo le llevaba todo junto en la mañana. Todo separado en un canastito largo que tenía mi mamá, y ahí está: el desayuno, el almuerzo, la once, todo; "yo me voy a quedar allá mamá", a mí me gusta y así me hice hombre y me hice profesional en eso.

Entrevistador:

¿Y como llega usted aquí a la quinta región?

Entrevistado 6:

Uno sigue de la misma pega, porque la pega lo llama a uno, yo no buscaba trabajo, me buscaban a mí por mi profesión. Así que yo recorrí mucho el sur de Chile, incluso estuve 8 o 10 años en la Argentina en San Martín de los Andes, cerca de Neuquén. Allá nació un hijo mío, el Hugo, y tengo un hermano allá, el menor, el Jaime, y yo tenía 14 años cuando tuvo el último mi mami el año 1945. Así que lo hizo cura y a mí no me gustó ser cura, me gustó ser curao... jajajaja. Así que allá nos juimos como 10 años, pero contratados todos, mi padre, yo mi hermano, dos hermanos más y toda la familia; y el año '58, cuando salió don Jorge Alessandri, llamaba a todos sus compatriotas que andábamos vagando por ahí. Nos vinimos ya con la misma profesión y ahí quedamos en Chile. Ahí, con mi papá seguimos aserrando en Máfil, en los fundos por ahí, en la cordillera y ahí mi padre se desistió de mí, porque murió un hermano mío trágicamente aplastado por un tractor, dijo mi padre: "no vuelvo más a Chile ni tu madre, porque con esta tragedia que pasó y dejate Fernando, no andí más con esto, cámbiate de profesión..." Y qué, si era lo único que sabía. En lo comercial, aprendí muy bien los números, jui bueno pa' los números, bueno, bueno. Entonces yo le dije: "no papá, por lo menos yo sé leer, escribir, soy bueno para la reducción de madera, bueno para la matemática, así que nadie me va a ser leso". Y así, seguí trabajando con los contratistas en los aserraderos de Temuco, después contratista en Talca, administrador general de 5 aserraderos, era Don, don Quezada me decían, bueno pal' aserradero, pa' la agricultura, pa' trabajar madera, rebajarla, en fin. Y de ahí, se me dieron los paltos buenos y me compré herramientas el año 1962, en Talca arriba en Vilches en San Clemente. Por ahí me trajo un dueño de barracas, ahí en Talca, don Vicente Castellón y don

Gino Duccini italianos, muy buenas personas; así que me dieron pega pa' arriba, ya que no tenía quién llevara el aserradero pa' la montaña pa' arriba, yo estaba recién llegado de Chillán, de Chillán a Talca; y yo había pensado vender una herramienta que tenía y cambiar de rubro, porque un pariente que yo tenía en el norte, en Talca, agricultor, bien puesto el hombre, me lavaba la cabeza "¿cómo vay a andar con la familia en la montaña?, yo le puedo dar un puesto de administrador en el fundo". "No", le dije yo, "nunca tanto como mi aserradero", bueno, hasta el día de hoy. Así que, después de Chillan, estuve en Quellón, nuevamente con aserradero, de Quellón volví a Concepción a Quellón y de Quellón a Laguna Verde; siempre en el ramo, siempre, siempre en madera, madera, madera y madera. Así que el hijo mío también se hizo maderero al lado mío, muy ocurrente, muy inteligente el tipo y como digo del año '79 al '96 estuvimos muy bien, me fue muy bien en Nueva Aurora, gracias a eso está esto, porque todos los subproductos... es que yo perdí un juicio allá, así que yo tuve, perdí, lo otro es, lo que está allá, que lo tiene la dueña del terreno, que yo lo voy a abrir de nuevo, reabrir el caso; se quedó con mi casa, mi casa habitación, por puros engaños y mentiras. Después del juicio me dijo. "mire don Fernando, hagamos una cosa, yo quiero vender mi terreno". Ese terreno me lo vendió el esposo de ella, eran dos viudos, el viudo, ella viuda y se juntaron, no se si casaron legal o estaban viviendo juntos no más. Y este hombre me vió a mí con un puestecito de aserradero al frente, donde un amigo mío me prestó el terreno y comencé. Me prestó un motor y yo se lo pagué con trabajo y con madera. Y ahí comenzó este hombre Gallardo, pasaba todos los días, tenía un taller ahí en el bajo, y se quedaba mirando: "mira hombre, ¿tú eres el dueño de esto?", "sí señor", le decía, "mira ese terreno es mío, hombre todo eso para allá te lo presto, te lo paso por un año y se te va bien te lo vendo". En fin, me lavó la cabeza, me cambió, he hicimos el trato. Estuve dos meses y ahí comenzó a cobrar, apurándome, entonces yo le dije: "mire

Seños Gallardo, yo me voy a ir a Laguna Verde a terminar unas colitas de parcelas que me quedan, porque aquí estoy haciendo un poquito de capital y cuando yo vuelva yo sé, que voy a volver con plata y se lo compro, ¿cuánto vale esto?", "\$60.000", "bien pues, hay que ver bien eso, usted me muestra papeles, escrituras para no venir a comprar una cosa falsa", y así me salió, era todo falso. Del terreno, el lote número 11 era de la viuda. Falleció el hombre. Cuando hicimos contrato, hicimos contrato notarial y el me entregaba el terreno el 31 de Diciembre del año tanto, ya, pasó el tiempo, yo bajaba al tallercito, enfermo el hombre, de repente vino la familia, lo sacó y yo quedé perdido, quedé totalmente desorientado, 'tuve cinco años, y en vista que el caballero no me dió cumplimiento, yo me fui a Bienes Nacionales a legalizar, me encarpitaron, me midieron, pagaba abogado, yo tenía plata, pagaba pa' arriba, pa' abaja, y después de los cinco años, me llegó la citación de que yo fuera a Bienes Nacionales a buscar la escritura. Feliz yo, contento, entonces cuando llego allá. "señor Quezada, lamentablemente aquí llegó una carata de impedimento, no se le puede dar la escritura, porque hay una carta de impedimento de la Señora Cristina, viuda de Fortunati", "bueno, ¿si ustedes saben esas cosas para que me atendieron tanto y hicieron perder tanto tiempo y plata?". Abogado para que me fueran a medir, vehículo, llevarlo traerlo plata que yo invertí, así no, si a esto usted le pone un abogado en 60 días queda limpio, mentira, perdí el juicio, once años en juicio. Perdí el juicio, el año 1996 perdí el juicio, de ahí tuve que juntar \$1.500.000 y para peor había una competencia grande, se me puso los Ronald al lado, allá arriba en Nueva Aurora, se pudieron a una cuadra al lado mío, además andaba bajo persecución de embargo, así que yo tuve que chicotear firme pa' acá, pa' arriba. Yo no pensé que me vendría, porque pa' acá es muy malo, muy malo público, porque allá, en Nueva Aurora, a mí me fue muy bien , gracias a eso estoy parado sobre mis tablas. Allá el galpón el galpón era grande, y así aquí le seguimos peleando y

peleando con el hijo mío, y aquí estoy con el favor de Dios. Después llegó la oferta de FOSIS con mucho agrado y agradezco mucho, porque fue un gran impulso para mí, espiritualmente y económicamente, porque con los capitales que me pasaron a mí 120 mil pesos en materia prima, al hijo mío también, porque también lo tomaron en cuenta en el programa, porque yo he trabajado toda la vida con mi hijo.

Entrevistador:

¿Usted qué hace ahora?

Entrevistado 6:

Seguimos raspándole palitos en la sierra, en lo mismo en lo mismo...ehhh

Entrevistador:

¿Dónde y cómo los vende?

Entrevistado 6:

Aquí ocasionalmente llega algún cliente, nos conocen a nosotros, a mí me conocen de muchos años atrás porque yo con la camioneta veníamos a dejar madera de Nueva Aurora aquí a la Cruz arriba, así de que por ahí han salido algunos clientes, pero muy muy escasos y la otra es que lo fuerte de nosotros son los atriles para las coronas. Ese negocio yo lo empecé cuando estaba allá, si apuro, por ocurrencia mía para aprovechar todo los sub-productos o listonajes como lo llaman, porque de esos habían miles, había una quebrada llena de eso, como le dije a José: "yo voy a hacer esto en miniatura, voy a hacer un par de patitas que le llaman y voy a ir a Valparaíso a recorrer, porque ahí hay millones y miles de pesos botados ahí hombre y a la gente regalándoselo". De ahí, cuando abrimos las pepas fui a recorrer Valparaíso. No me fue muy bien, le seguí, le seguí, y después me vine a Viña al mercado y al cementerio y ahí estamos ahora, eso es lo fuerte y por ahí mi hijo entregando la mercadería esa se encontró con un señor de Quilpue, que antes de ayer no más le

llevamos 8 docenas, este caballero compra por docena y paga menos, pero entregamos más y ahí en el cementerio de Santa Inés y en el mercado de Viña ahí, tenemos clientes de planta, todos los que venden flores. Bueno, eso es lo fuerte y todas las semanas Martes y Viernes se entrega, pero no digamos que en gran cantidad, 25- 30- 40 atriles a 250, 8 mil, 10 mil, 12 mil hasta ahí no más llegamos. Bueno, y la señorita camioneta, lo primero, bencina pa' ella, 3000 mil pesos de bencina la vuelta de aquí al mercado de Viña, ya se da la vuelta y le queda un poquitito para andar por aquí, otro viaje y así matamos el tiempo y así vivimos nosotros. Uno de los profesores de José, mi hijo, José le dijo: "mire, para que aquí nosotros emprendamos tendrían que ustedes buscarnos una colocación, una colocación de materia prima para hacer los atriles, no hecho sino que maderita, porque yo mismo tengo una sierra y las arreglo, queda la maderita espilladita, espillada, espillada". Así que una vez me tiré yo solo al Líder, años atrás todavía estaba yo arriba, imagínese, para aprovechar la materia prima que está en desuso botá en quebrada. Así que me dijeron. "ningún problema, usted tiene que ir a Santiago con el gerente tanto en la oficina tanto calle tanto y usted le propone y yo creo que ellos le van a aceptar". No pudimos hacer eso, no lo pudimos hacer, entonces eso es lo que le dijo José a su profesor, que fueran y que ellos le abrieran un mercado, porque ustedes tienen más facilidades para el habla, para el habla comercial y todo aquello, entonces uno así, en la situación que se encuentra no tiene pasta para llegar allá, porque le van a exigir una cosa otra en fin. Como el negocio ha ido lento, lento, no se pudo hacer capital, porque lo que se vende, se consume inmediatamente y bueno, hemos pensado en eso y la otra, está, si se forma bien si se he hecha a andar como corresponde, que haya salida de la mercadería que producimos ahí José hace los papeles para el servicio de impuestos internos, sacan su patente y sus cosas, pero no hemos podido, por causa de eso que sacamos en ir a inscribirnos para mañana irnos a borrar, así que en esa situación

estamos, perdimos la esperanza de seguir, porque es la manera de vivir de nosotros.

Entrevistador:

¿Usted se acuerda de una situación en que hayan tenido harto trabajo? ¿Cómo solucionaban esa situación, en que usted se recuerde que haya salido exitoso de ella?

Entrevistado 6:

Claro, yo tuve muy buenos asomos en mi tiempo, pal' año del terremoto allá grande el de Chillán...digámosle el de Valdivia, me tocó en "Entre Ríos"...Fundo Entre Ríos de mafi hacia la cordillera..ahí estuvimos muy bien, muy bien...ahí hice una producción muy grande, ahí ganaba mucha plata como contratista...

Entrevistador: Y cómo producían Uds. en ese tiempo?

Entrevistado 6:

No, yo era contratista, contratista de los fundos madereros...

Entrevistador:

Ya.., ¿y qué hacía allí?

Entrevistado 6:

Yo me hacía cargo de los aserraderos ahí...y en el invierno lo pasaba en el galpón haciendo cejuelas...mmm...producción menor...y después ya llegaba la primavera y dile... me cambiaban por ahí, otros patrones de por ahí, de los fundos vecinos..corría la voz de que Quezada era buen maestro, 120 a 140 mil pulgadas por temporada...jajajaja...

Entrevistador:

¿Y cómo lograba hacer eso?

Entrevistado 6:

Trabajando po'!... físicamente, si yo se manejar las maquinarias, yo sé, yo sé, soy un hombre muy ocurrente, me le pasé adelante a mi abuelo, a mi papá y a mis tíos... a la edad

de 16 años, yo ya era maestro palanquero, yo ya pasaba los trozos por la sierra... así que un conocimiento que yo le puedo dar charlas a cualquier maderero, y mañoso pal' arreglo de las herramientas, mañoso yo tengo más mañas que un burro con hambre y sed... las herramientas las hago yo... los arreglos, antes cuando yo tenía tractor, tenía locomovil, yo nunca llamé un maestro para nada, incluso mis soldadores, por que yo soldaba a fuego o a fragua, se me torcía un fierro, se me quebraba un fierro hago carboncillo, hasta el carbón lo hacía yo, no era carbón de koke sino carbón de roble y un tarro de agua y listo... fraguita con fuelle ahí, cuero de buey...y jajaja... ahí calentábamos fierro al rojo vivo, le pasábamos un par de hoyos y ahí le pasábamos los pernos, y ahí los machacaba con un nivel de fierro, y después ya listo....nada de soldaduras eléctricas ni de arco, nada no no.... por que yo trabajaba en la montaña 30 a 50, 100 km de la ciudad; lejos...entonces, los problemas, yo tenía que solucionarlos sólo allá en la montaña, los locomovil, los motores a vapor, que tienen tanta mano mecánica que yo, hacía todo, todo, todo, todo...

Entrevistador:

Ya, y ahora cuando Ud. tiene un pedido muy grande, ¿cómo lo realiza?

Entrevistado 6:

No, si aquí nunca se ha presentado un pedido grande...a lo mucho 30 tapitas... a lo mucho, a lo mucho... Bierros por 2, en fin; pero pedidos grandes, digamos de 100 unidades pa' arriba, ese es un pedido más o menos, aquí no, no, no... lo que tendríamos que hacer es buscar cabida a uno de los productos que yo hago, cabida.. con mi hijo nos tinca mucho 2 cosas, que hay en el Lider hemos visto mucha jardinera, que ehhh....(se levanta a buscar unos maderos y los muestra al entrevistador). En el Lider hemos visto tanto, tanto, tanto... que si llegáramos a ese mercado nos pasaran esa clase de mercadería, nos tirarían pa' arriba, porque cualquier lampazo, por malo que sea, son de 2 a 3 por 40 y 1 mt 80, y los lampazos

tiene 3 mts 20, así que vienen con bastante tocino, como le decimos nosotros, bien gruesecito, así que, cualquier lampazo nos daría 4 de éstos y tenemos sacando cuentas, eh!!... vamos al valor jardineras de 80 por 1 mt 80... 7 mil pesos, buena plata, buena plata... la venden ellos, la venden a 7 mil pesos, 3500, hasta 16000 pesos.... una jardinera como la plancha... esa la venden por 12 mil y tanto... donde hay no entran, por decir, a vuelo de pájaro, me podrían entrar 30, no tanto, 20 huinchas así, y las más corta otras 20 serían... póngale 60... pero esas yo las hago con los ojos cerrados, de lampazo grueso, maderos y otros... me tendría que comprar unos trozos de 240 así que ese serían uno de los negocios lucrativos...

Entrevistador:

Ya... ¿y por qué no lo han hecho?

Entrevistado 6:

Porque el profesor de Pepe, José, de mi hijo, él quedó de abrirnos mercados, él... porque él es, ¿cómo se dice?... Ingeniero comercial, entonces en eso estábamos... ya pasó el año, y no pasó nada... "que estoy ocupado, que voy a Santiago, que estoy enfermo, que está lloviendo", en fin... y nosotros no nos atrevemos a hacerlo porque no tenemos, porque la pinta es lo de menos, dicen, pero es la pinta lo que lo hace a uno... antes se decía que la pinta era lo de menos... jajajajajaja... y hay que tener frases, palabras comerciales.. ah?... pa' tirarse con un Gerente, y apoyado de alguien de una institución que tenga fuerza, tal como la institución de Uds. tiene mucha fuerza, eso valoran, como a los industriales también están cooperando con el Fosis, entiendo yo hay, ya que lo he visto en la tele, así que posiblemente uno de los empleados, me diga alguien industrial, un maderero pobre, entonces ayudémoslo, salvémosle su mercadería... el otro día fuimos pero no pudimos ir a hablar con nadie, recorrimos miramos los precios jardineras, las grandes, las chicas, pero es

pa' ganar plata, pa' ganar plata...

Entrevistador:

¿Y venderlas independientes uds.? ¿han visto esa posibilidad?

Entrevistado 6:

Tendríamos que tener una, un puesto afuera po'... y pa' pagar arriendo, no, no, no da, tendría que partir de esa forma, yo sé que saldría, pero apoyado prácticamente por Uds. Fosis, que me tome de la mano, venga un señor con buena encachá, y... y... oye tú mira, te traigo un cliente, hace esto, hace esto otro, una persona en decadencia, un hombre honrado, con buenos antecedentes, un hombre sacrificado, y si quiere vaya a ver donde tiene sus herramientitas... esas las saqué de las grandes profesiones, de un aserradero gran, aprovechando todo, y como dijo lo fuerte aquí son los atriles... tenemos tres entregas, ese Sr. de Quilpué nos pide al mes 8 – 10 – 15 docenas y le vendimos más baratos si así tiene que ser... y ahí en el mercado de Viña, en el cementerio de Santa Inés a 250 el atril... pero y eso que es tan pequeño nos da. Salvamos capital, o sea que toda la mercadería que nos dieron Fosis, justo llegamos al año, justo llegamos al año, claro que tenemos gastos, son 6 mil 7 mil pesos de bencina pal viaje, antes hacíamos 2-3 viajes por mes, y anduvo muy bien, pero de repente se chanta...

Entrevistador:

¿Y ha buscado en otros cementerios u otros lugares donde necesiten otros atriles?

Entrevistado 6:

No, si..., una vez, le echamos una andada hasta el fondo hasta Olmué, pero nos fue mal, malísimo, no usan la corona, no la usan... Quillota también, Santiago, también nos han dicho que la usan pero yo le digo a José: "hay que ir a hacer empeño no más", primero irse a meter a un cementerio Metropolitano, ya ahí, se sabe al tiro, el portero se usan aquí, se

ocupan, ya listo!... por ahí, pero no, siempre lo hablamos, pero no... no realizamos nada... una por la plata, la señorita ésta, la que manda, es la diosa de la tierra... pero que por empeño, mira yo le voy a decir, la fecha que yo perdí, perdí todo, todo, todo; yo no debía haber seguido más... estuve un tiempito traumado, una cosa que me daba miedo el pensar huincha, ir a buscar mercadería en camiones cargando y descargando, una cosa que estuve como medio atontado... mi señora quedó mal, quedó mal, se fue abajo, incluso queremos, pero ya la están tratando... está en manos de médicos y psiquiatras, ya perdió la memoria, ya no sabe lo que hace... le damos ánimo, pero con pensar en esto, uno no saca nada, uno tiene que trabajar, con trabajar uno gana plata.... trabajando tiene que venir dinero... y es una verdad eso, eso yo creo que está en la Biblia... jajajaja... Yo cuando llegué aquí, eran puros montes, montes, montes... grandes terrenos pa' allá, el terreno aquí con el hijo mío, aquí... porque esta quebrada llegaba hasta el bajo, así que de ahí donde está el portón, allá, donde está el álamo ahí hicimos el portón, hasta el fondo pa' hacer unas ramas... esas son ranchas, pura ranchería, que gracias a esa presencia y a ese aspecto, a mí me salió la pensión asistencial, y a mi señora también... ehhs esa es una gran ayuda que tenemos también... poco es, pero cuando la plata es poca, como le dijiera dura más... y cuando es harta....

Entrevistador: muchas gracias por su tiempo.

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 7

Entrevistador:

Y para comenzar, me gustaría que me contara un poquito de su vida, darnos información de dónde estudio, qué hace, ¿nos podría contar un poco acerca de ello?

Entrevistado 7:

Yo empecé a estudiar por el, por lo Vivez, con la familia PUENTE...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 7:

Ellos me, o sea, repetí yo quinto y sexto, yo, después saqué séptimo y octavo que todavía no entregan los certificados

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 7:

Y ahora estoy haciendo primero y segundo medio...

Entrevistador:

Ok...

Entrevistado 7:

Hice un curso de microempresario comercial esta vez... después, me llegó una carta de fomento productivo, y también hice otro curso de capacitación en empresariado... porque yo como no puedo trabajar, que por la columna, no puedo hacer fuerza, así que eso es lo que me ha detenido, si yo he trabajado cuarenta en panadería...

Entrevistador:

Ahh ya, ¿toda su vida?

Entrevistado:

Siempre en la panadería y pastelería, lo que más pedidos, todos los días salen pedidos de torta, eventos pal' día de la madre...

Entrevistador:

¿Y usted también trabajó, perdón, anteriormente dependiente, en un?

Entrevistado 7:

No, trabajaba a patrón yo... y hasta que me jodí la columna, y no pude seguir trabajando, ya llevo cinco años sin trabajar...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado7:

Así que trabajo acá no más...

Entrevistador:

Acá. ¿Y nos puede entonces contar un poco de lo que ud. hace acá?

Entrevistado 7:

Lo que relaté, o sea los días lunes hago berlines, en la semana hago milhojas, con eso vendo y nos vamos dando vuelta...

Entrevistador:

Y usted nos podría decir, ¿tiene una rutina diaria o va dependiendo de los pedidos?

Entrevistado 7:

O sea, la rutina es que yo hago los pedidos acá yo po', como es el día viernes tengo que el cliente tiene que me compre los berlines y, el día sábado, es el negocio del día, y el negocio

de acá me compra berlines acá también para vender ellos, y los días sábado y día domingo me dedico a la empaná, empaná de marisco y de pino...

Entrevistador:

¿En usted está casi todo?

Entrevistado 7:

Casi toda la semana dándome vuelta, salvo unos días, donde no pasa na' y el lunes, pero los demás días se hace de todo...

Entrevistador:

Usted, ¿con qué recursos partió esta idea, esta actividad, este negocio? ¿Hablando hace como cinco años como?

Entrevistado7:

Claro, yo empecé haciendo pan con el tambor, tenía un horno, un tambor que por afuera allá está po'... y después ya la familia Puente, ya, digamos, ellos me ayudaron con la cuestión del fogón de la pintura... y cuando hice el otro, el otro curso... ahí, me ayudó también, con la familia Vivez cuando hizo el estudio. También nos dieron una plata que me compré una batidora, ya, así que eso me ayuda la pega mucho, porque eso me hace la masa... entonces, yo estoy haciendo otra cosa y la máquina...

Entrevistador:

Ahh claro, ¿y cómo lo hace con las materias primas digamos?

Entrevistado 7:

Las materias primas las compramos allá en Fúllerton, porque allá tengo, es más barato sale, y lo que es huevo eso, los compro en 15 Norte en Arizona... desde tiempo estoy constante ahí no más...

Entrevistador:

O sea, ¿esos son sus únicos proveedores?

Entrevistado 7:

Y lo otro es la tostadería aquí en la “Pepa”, y a veces necesito y me vienen a dejar acá mismo, y se le cancela; la otra es la “Granja”, y esa está nueva ahora, en calle Arlegui y ahí uno le pide por teléfono y ellos le vienen a dejar y se les cancela aquí...

Entrevistador:

Y para su, para tener sus materias ¿usted tiene algún tipo de trato con los proveedores o en el fondo es proveedores?

Entrevistado 7:

No, a medida que necesito voy comprando, no más...

Entrevistador:

Ya pero, ¿siempre es comprar al contado?

Entrevistado 7:

Al contado...

Entrevistador:

¿No hay sistemas de crédito?

Entrevistado 7:

No, nada, nada de crédito, porque no quiero meterme en eso, porque después me ¿y quién me va a cobrar?

Entrevistador:

Claro... emmm, una pregunta, ¿usted es acá del sector, usted siempre ha vivido por acá?

Entrevistad 7:

Sí, yo soy sureño... llegué aquí del año sesenta, donde vivía con mi tía en el dieciséis, abajo... después falleció mi hermano, en este terreno que era de él, mi mami me lo pasó a mí... y después me hice cargo lo demás...

Entrevistador:

¿Y su familia con la que vivía acá tiene?

Entrevistado 7:

Es mi señora y mi hija, de allá arriba tiene su piecita, y ella vive con su pareja, y es la menor, es la que sigue... los demás niños están en el colegio, somos cinco... Ella trabaja en el Lider, tiene la tarde libre...

Entrevistador:

¿Y su esposa trabaja con usted?

Entrevistado 7:

Si, es la vendedora... yo le hago aquí a vender... y mi hijo vive aquí arriba también, en las tomas del terreno, él estudió computación, la otra contabilidad, en el "Licena", y ésta, salió en administración de empresas, pero está sin pega... la acepto no más...

Entrevistador:

Respecto a, a propósito de eso, ¿cómo qué sistemas tiene usted para llevar el registros de las platas, en el fondo de las platas que gasta?

Entrevistado 7:

No, nosotros la otra vez, llevábamos un registro, pero después no lo tomé en cuenta, porque lo mismo que se va haciéndose, se va quedando para la comida, pero nos mantenimos ahí... porque el sector no hay mucho pa' ayudar, y eso la otra vez cuando hicimos la reunión, en el Casino, fuimos con el Sr. Flores, como empresarial que estaba en

Santiago, o sea, en Estados Unidos, tienen todo su comercio y familia allá, y eso lo dijo el Señor Kaplan, que tenía que poner todos sus locales, en el centro de Viña, porque casi todos los microempresarios no los tenemos, por eso darle unos locales pa' que trabajen en Viña, porque aquí la gente, los vecinos y pare de contar, y abajo no po', porque aunque quisiera Feresis... a los microempresarios... porque así uno se une a trabajar en otros, en Australia, tienen otras maneras de ayudar a la gente...

Entrevistador:

¿Y hay el tema de la formalización?

Entrevistado 7:

Mira, ha venido sanidad, pero la otra vez me dijo que tenía que tener una... me dijeron que tenía una placa, no sé como se llama, porque esto no debía verse... no podía estar a la vista...

Entrevistador:

A ya... las ranuras del... ¿es como lavable?, algo así...

Entrevistado 7:

Claro, es pintura lavable, y esto tiene que ser limpio... No sé cuanto que me nombró la... lo que tenía que tener, una placa, laca, es como madera...

Entrevistador:

Y ese es como el tema más, el que está topando con el asunto la...

Entrevistado 7:

Claro, si po', si está todo saneado, que es la que ayuda para traer los pases pa' la tarea, y lo que pasa, es que cuando nos dieron esa plata yo quería hacer un local de ventas, pero también me dijeron que no, que no me convenía... no podía hacer un local de ventas aquí, mientras no tuviera bien maquinarias para trabajar, así que me dieron preferencia pa' todas

las máquinas, por que me dijo, ¿qué saca con tener un local sino tiene las maquinarias pa' tener surtío?

Entrevistador:

Sí, realmente...

Entrevistado 7:

Y con las maquinarias, ahí ya puede ir trabajando, y si le va bien ahí se puede sacar el local con las patentes, siempre sale como quince lucas por la Municipalidad mensualidad, pero depende po', del producto...

Entrevistador:

Hay unos programas nuevos que han salido, respecto de la formalización...

Entrevistado 7:

Si po', programas nuevos que han salidos... si po', porque aquí hemos hechos talleres con los del PUENTE, en la sede, así po', todo el tiempo estamos.. y ahora estoy estudiando pal' Chile Capacita, Chile Capacita está haciendo cursos pa' acá arriba... haciendo de cero a sexto y de, están sacando los medios... hay un grupo que está en tercero y cuarto, y hay un grupo que está en primero y segundo...

Entrevistador:

¿Y eso es todos los días?

Entrevistado 7:

No, sólo son los lunes, miércoles y jueves... ehh un solo día...

Entrevistado X:

No es solo un día, son cuatro horas... de seis a diez...

Entrevistador:

Ya... empecemos entonces, nosotros queremos que usted nos cuente situaciones donde usted haya salido exitosamente en su negocio... en el fondo experiencias que haya tenido en relación con su negocio, en relación con sus productos, en relación con la venta por ejemplo, alguna experiencia que usted pueda recordar como buena, como un buen día...

Entrevistado 7:

Cuando llegaron los pedidos grandes del liceo ahí, del colegio...

Entrevistador:

¿Nos puede contar un poco?

Entrevistado 7:

Ahí me hicieron la comunicación unos vecinos de acá, o sea, los mismos alumnos me llamaron para allá para hablar con la profesora, pero 25 brazos de biscochos, y después me pidieron 400 milhojas...

Entrevistador:

Ya, ¿y cómo lo hizo para lograr todo eso?

Entrevistado 7:

Comprar el material y hacerlo no más, pero no me pilló el camino y trabajé a la rápida, estaba apurao... estuve toda la noche, dar cumplimiento al ahora que me lo pidieron, por eso yo soy hartoo jodío, a mí me gusta entregar a la hora... si hay que trabajar en la noche, trabajo en la noche...

Entrevistador:

Y ¿cómo fue, cuénteme un poco? Estamos hablando de un volumen bastante grande, ¿cómo lo hizo con el material, por ejemplo?

Entrevistado 7:

Como yo sé, como he trabajado tanto en eso, yo sé más o menos cálculos, lo que me da un kilo de margarina, lo que me da un kilo de manjar, lo que me da esto, así que me dan la mitad de la plata, y todo el tiempo al hacer una torta, y pido la mitad... porque nunca hago así al lote, porque si después me quedo con la mercadería... así que no, y ahí yo ya compré el material, me compré, al tiro, los diez kilos de manjar que iba a necesitar, y la margarina... entonces y después, a trabajar no más, ha hacerla...

Entrevistador:

¿Y trabajó solo?

Entrevistado 7:

No, ellos me ayudaron a pegar aquí po'. Yo hacía la masa, y ellos iban pegando, después entregaba no más... como que quedaba hay mismo, abajo, no más... igual la otra vez cuando hice la torta, en el Rebeca, en el María Reina... ahí hice una torta también, para hartas personas, pero no tenía este horno yo... hice los biscochos allá abajo.

Entrevistador:

¿Cuándo fue eso?

Entrevistado 7:

Lo hice dos años seguidos, hace como dos años atrás...

Entrevistador:

Pero no lo hizo con el horno que tiene ahora, ¿y cómo lo hizo entonces?

Entrevistado 7:

No me conseguí horno, allá en la panadería, donde trabajaba... entonces me llevaron los huevos, gasté 1570 huevos...

Entrevistador:

Uhhh... jajaja...

Entrevistado 7:

Porque era todo por cooperación, y que me dieron una plata, que era como seis lucas... por la obra de mano, porque les dije que tenía que pagar el gas allá, o si no me iban a dar po', que era todo por cooperación, quedó bonito, después, al año siguiente, lo tuve que volver hacer, y eso era pa' todos los alumnos y apoderados, como estaba de aniversario el colegio, pa' eso le hacía esa torta...

Entrevistador:

¿Y cómo se la llevó?

Entrevistado 7:

No, la armé, ahí en el mismo, ahí en el mismo colegio... puse las sillas, puse cuatro mesas, y lo principal el corazón, y le dibujé la insignia, y después ya, rellené por los lados...

Entrevistador:

Ahhh ya...

Entrevistado 7:

Ahí puse las otras mesas y las otras tartas. Sí, medía un metro ochenta por dos diez...

Entrevistador:

Que enorme... Y cuénteme una cosa, ¿cómo se consiguió estos pedidos?

Entrevistado 7:

Por contacto en los colegios. La profesora me conoce, tengo que ser conocido, los profesores me conocen, la directora me conocía, porque mis niños estudiaban ahí... y yo también pertenecía a la directiva también, del centro general...

Entrevistador:

¿Usted qué nos podría decir respecto a la publicidad de sus productos?

Entrevistado 7:

Si po', porque gracias a eso llega la clientela acá po'... porque me buscan pa' la cuestión de las tortas, ¿por qué?, Porque el cumplimiento y la mercadería es buena, porque la cosas que es fresca, cuestión del día, porque usted en panadería, cuando usted trabajaba allá había una torta que la tenían todo el día en la vitrina, no se vendía, se le saca la crema, y se vuelve a ocupar la masa pa' hacer otra con esa... y el biscocho es añejo... porque usted pasa por ahí y la ve dice: "ahh, esa torta estaba ayer, no la compro", pero si uno ve una diferente, la compra... y si uno no lo hace, el patrón te dice: "Esta persona no me sirve, tú te vas de aquí". Cuando hicimos un curso de manipulación de alimentos, ahí en calle Alvarez, les dijimos que por qué no llamaban a los patrones a hacer esto, porque ellos nos dicen: "¡Ya! Y ese pino no se puede revolver con pino añejo", uno sabe po'... pero si uno no lo hace, el patrón lo corta, queda sin pega, en las panaderías hacen pino para la semana al tiro, lo hacen una sola vez, entonces todos los días van ocupando un poco...

Entrevistador:

¿Y cómo lo mantienen ud. porque la cebolla es súper difícil de mantenerse? ¿Cómo esto de trabajar independiente, ud. me dijo hace cinco años? ¿Cómo se siente?

Entrevistado 7:

No, si... bien pue', ahora me siento más tranquilo más, a pesar de que no tengo ninguna previsión, no tengo... porque me hice yo los trámites pa' la jubilación por ahí, y según todavía no da..., así que tuve que empezar a trabajar acá po', si no podía trabajar en otro lado... en otra panadería...

Entrevistador:

Y usted, perdón, no sé si le molesta, ¿qué le impide, específicamente, su problema a la columna?

Entrevistado 7:

Mira, no es na' lo que tengo, si no son los huesos los que están gastaos... están desviaos, hay unos que están abiertos y al otro lado juntos, entonces no... porque tanto desgaste laboral digamos... por eso, me pagaron por desgaste laboral, no por accidente de trabajo, me la podría haber sacado por accidente de trabajo, pero eso no fue desgaste laboral debido a los años que he trabajado...

Entrevistador:

¿Y eso cómo le afecta, digamos, esto en la rutina diaria?

Entrevistado 7:

Al trabajar acá no, no me afecta tanto, porque lo que más tengo que andar es de pie, claro que cuando estoy mucho rato sentado me molesta... pero aquí se trabaja, yo siempre trabajo en el día... me gusta hacer los pedidos frescos. No, no dejar un biscocho una semana pa' otra. Se hace y se vende al tiro...

Entrevistador:

¿Y usted recuerda algún, alguna situación donde no hay podido cumplir, donde haya tenido algún problema y no haya podido?

Entrevistado 7:

No, nunca hemos tenido problemas... en las panaderías si que habían problemas, a veces el patrón no se descuidaba con el material y... claro po', y otras veces había que trabajar con el material añejo, daba no sé que... uno iba no más, sabiendo el riesgo, ¿pero si el patrón lo mandaba?... eso ya era responsabilidad de él...

Entrevistador:

¿No habrá tenido nunca problemas, por ejemplo?

Entrevistado 7:

¿De reclamos? No, nunca...

Entrevistador:

¿O sea, de pedir que le traigan, no sé, harina, no sé?

Entrevistado 7:

No, porque ahí yo me he conseguido harta, y ahora la estamos pagando... semanalmente...

Entrevistador:

Y por ejemplo, ¿demoras en la entrega de los productos, ante un pedido específico?

Entrevistado 7:

No, a veces no lo hace, todo el tiempo que tengo eso, veo si soy capacitado lo tomo, sino... porque ¿qué saco?, voy a quedar mal si no alcanzo... por eso, es mejor no correr ese riesgo...

Entrevistador:

Entonces, ¿usted hace, en el fondo, una evaluación previa de lo que?

Entrevistado 7:

De lo que puedo hacerle... sí, porque no saco nada con decir: “ya, le voy hacer esto”, y después no puedo...

Entrevistador:

¿Usted recuerda otra experiencia así como positiva?, usted me nombró el asunto del colegio y del adopta...

Entrevistado 7:

Después cuando uno va a trabajar, no más... ahora en el colegio, a cooperar, íbamos a cooperar por cualquier cosa, yo no... también en una fue como... por allá por Brasil... ¿en qué talleres estai metido?

Entrevistado X:

No, en PRODEMU...

Entrevistado 7:

También si...

Entrevistado X:

No, pero es más... es más psicológico así...

Entrevistador:

Y usted ¿cómo se mueve en el asunto de la cooperación, esto pasa a ser un negocio?

Entrevistado X:

A veces él lo hace como negocio, pero otras veces por voluntad no más...

Entrevistado 7:

Claro, por voluntad... porque hay, hay veces donde uno tiene que hacer algo cuando alguien viene a pedir cooperación, así que ahí yo hago ayuda a servir ahí a veces, de todo... todo el tiempo andamos en eso, y nos vienen a buscar, porque nunca se les ha dicho que no po'...

Entrevistador:

Yendo un poco al entorno, ¿usted nos podría decir qué aspectos tiene el todo?, o sea, ¿el sector, su experiencia?

Entrevistador:

El sector aquí es tranquilo, lo único que, a veces, llegan patos malos, los malulos, hay unos por aquí, pero están medios... el otro día no más fuimos a una casa de los angelitos... pero los otros, detenidos no más...

Entrevistado X:

Claro, hay un sordomudo y le pegaban, o sea, lo obligan a que cometa actos violentos, y después lo drogan y le pegan...

Entrevistador:

Pero hablando un poco más en relación con su negocio... ¿como qué cosas en el sector le ayudan para, no sé?

Entrevistado 7:

Aquí, las vecinas del vecindario nos compran po'

Entrevistado X:

Es la única ayuda que tenemos nada más...

Entrevistado 7:

Allá arriba hay alguien que, los fines de semana, se lleva pasteles y los vende allá arriba... las empanadas las vendimos acá

Entrevistado X:

Porque siempre hacemos las entregas por aquí no más po'...

Entrevistador:

Ya, y usted nos contaba algo del Lider...

Entrevistado 7:

Si, es mi hija la que trabaja allá po', pero les vendo a los compañeros de ella, a los del shopping le ofrece ella... le lleva empanadas.. y cuando hay alfajores se los lleva mi hija y

los vende allá a las compañeras, y les pagan por allá en la quincena... pero, no es plata que está perdida, ellos mismo la cobran, a ellos se la cancelan...

Entrevistador:

Y en cuanto a la infraestructura que usted tiene, por ejemplo horno... ¿cómo le afectó, positivamente, a usted eso del programa?

Entrevistado 7:

Harto pue', imagínese que si se nos acababa la leña en tiempos de lluvia no podía estar cociendo allá afuera, porque era como, con el tarro no iba a estar con la leña...

Entrevistado X:

Y a veces eran peleas, porque tenía que ir yo a buscar la leña al botadero, entonces para que me acompañara eran peleas

Entrevistado 7:

Otras veces había que pagar al camionero, tenía que pagarle al camionero, y a veces no había leña... así que había acarrear leña uno solo

Entrevistador:

Y por ejemplo, usted con la llegada de los hornos en relación con la cantidad de productos, ¿Usted ha podido hacer más?

Entrevistado 7:

Ando más rápido, sí po'...

Entrevistador:

O sea, ¿aumentó en velocidad y en cantidad?

Entrevistado 7:

Sí, en cantidad también, pero lo que pasa, es que era más antigénico el antiguo horno, porque pasaba que le caía una braza al producto y le arruinaba la calidad, pero éste no po'...

Entrevistador:

¿Y qué cosas cree usted que podrían hacer para que su negocio?

Entrevistado 7:

O sea, conseguir un local abajo, ¿con quién po'?... porque los de la Coca Cola, ya están en todos lados... podría ser que la Muni me ayude, pero...

Entrevistador:

Y qué cosas podría hacer usted mismo, independiente de las autoridades?

Entrevistado 7:

Ponerse a la maleta por ahí... jajaja

Entrevistador:

Jajaja...

Entrevistado 7:

Pero los pacos, le quitan toda la mercadería... si, si eso es lo único

Entrevistado X:

Y después quedamos fichados como ladrón...

Entrevistado 7:

Claro, si ese es el problema...

Entrevistador:

Y en el sector, ¿cómo podría?

Entrevistado 7:

Tendría que ser aquí en el sector, que pusiera donde allá más movimiento y gente, tratar de conseguirse un local, que le dan una cooperación pa' tener un localsito ahí... ¿pero eso?, ¿con quién hay que hablar?, si uno va tendría que ir con otro pa' empezar po', como pa' pedir pa' todos, no, pa' uno solo, porque si uno va solo la autoridad no le hace caso...

Entrevistador:

Ya, y a través de la municipalidad o de algún programa ¿usted no ha averiguado?

Entrevistado 7:

No, no me he acercado por que mientras no haya un capital más o menos pa' trabajar...

Entrevistador:

¿Y la relación que tiene u con otros microempresarios cómo?

Entrevistado 7:

No, es así no más, conversando no más... la otra vez, me había hablado uno de que, para que trabajemos juntos, pero es que a veces no va la cuestión porque los medios...

Entrevistador: ¿Modalidades distintas de trabajo?

Entrevistado 7:

Sí, pero lo que el también trabaja es pastelería... uno del paradero 11, pero él ocupa otro sistema de trabajo, no sé que, el producto que se trabaja, no tanto con al empanada de marisco que él no la va hacer...

Entrevistado X:

Es que el caballero se dedica más a las humitas... humas, pastel de choclo...

Entrevistador:

Ya usted, ¿cómo lo hace con los mariscos cuando hace esas empanadas?

Entrevistado 7:

Los voy a comprar, salgo temprano en la mañana...

Entrevistador:

O sea, fresquitos y pa' la tarde...

Entrevistado X:

Se trabaja todo fresco nada añejo...

Entrevistado 7:

No, si siempre sale, eso si que viene con mucha cuestión de pulpo y jibia... aquí a la gente le gusta el marisco fresco...

Entrevistador:

Le sale más a cuenta ir a comprarlo...

Entrevistado 7:

Marisco fresco, lo echamos entero no lo echamos picado, pa' que se vean...

Entrevistador:

¿Y usted va a Portales?

Entrevistado 7:

A Portales...

Entrevistador:

¿Y va en micro y vuelve?

Entrevistado 7:

Sí...

Entrevistador:

¿Y eso lo venden los días?

Entrevistado 7:

Domingos...

Entrevistador:

¿Los puros días domingos? ¿Y viene la gente?

Entrevistado 7:

Acá viene la gente, pero yo aviso un día antes, el día sábado, y el día domingo entregamos...

Entrevistador:

¿Y de cuánto estamos hablando más o menos?

Entrevistado X:

60 a 80 empanadas...

Entrevistador:

¿60 divididas entre pino y marisco?

Entrevistado 7:

Sí, pero a veces se hacen 60 de pinos y 80 de mariscos... hay que ver las cantidades que piden, y entonces se hace, uno va sacando la vuelta cuánto tiene que hacer...

Entrevistador:

¿Y por ejemplo fechas cómo pal' 18?

Entrevistado 7:

Sí, ahí llegan pedidos grandes...

Entrevistador:

¿Nos puede contar un poco?

Entrevistado 7:

Incluso para el 18 teníamos un pedido de 300 empanadas... que no se pudieron hacer, porque el ministerio de educación como dieron feriado el día viernes, el día 17, el Ministerio de Educación dijo que no se hacía ningún acto, el día 16... y pal' día 16 teníamos, que teníamos listo el pedido...

Entrevistado X:

Ahí nos cortaron la cola, la inspiración, como se dice...

Entrevistado 7:

Y ya habíamos comprado la harina, las cebollas...

Entrevistador:

¿Y perdieron todos los materiales como les salió tarde el asunto de la...?

Entrevistado 7:

No, pero se hicieron acá y se vendieron de todas formas...

Entrevistador:

Ah ya, ¿las vendió igual?

Entrevistado 7:

Claro, pero en menor cantidad, pero se vendieron, se vendieron como 150...

Entrevistado X:

Por lo menos se recuperó la plata de la harina, de los materiales...

Entrevistado 7:

Usted ya tenía los pedidos del día 16, 17, del 18 y pal' 19 también tenía... yo los tres días trabajé, pero trabajaba medio día no más... porque a las doce las tenía listas ya...

Entrevistador:

O sea, ¿usted tempranito está aquí haciendo?

Entrevistado 7:

Sí, claro...

Entrevistador:

¿Le puedo hacer una pregunta?, ¿Usted tenía presupuestado 300 empanadas para el acto, y luego con ese material lo dividió para los otros días?

Entrevistado 7:

Si po', pal' puro colegio lo tenía pal' día 16...

Entrevistador:

Y los otros pedidos los tiró para los otros días

Entrevistado 7:

Y ya teníamos todo crudo...

Entrevistador:

¿Algún comentario que pueda hacer al respecto? ¿Ideas que tuvo en relación con el programa del año pasado? ¿Cuál es su evaluación respecto al programa?

Entrevistado 7:

Los estudios en lo que yo me he basado en lo que hago, porque antes no tenía horno y ahora... por eso estoy sumamente agradecido, por eso le dije, yo no iba a tener plata pa' comprar un horno, sino tengo ni jubilación, ni una cosa...

Entrevistado X:

Estábamos trabajando con medio tambor no más... y nos alcanzaba pa' puro comer...

Entrevistador:

¿Y esto ya les permite?

Entrevistado X:

Claro, esto ya nos permite ganar más, pa' salir adelante, entregar un poco más... para comprar las cosas a los niños que le faltan... no vamos a decir, que bruto, que bruto, que en cantidad se vende, pero de que se vende, se vende.

Entrevistador:

Como en proyecciones a futuro, ¿cómo ven el negocio?

Entrevistado X:

Yo no creo que no muy bien... pero si llegáramos a tener un local nuestro o arreglar un poco más la casa, por ahí podríamos partir... porque todo parte de la casa

Entrevistador:

¿Para qué le den los permisos o no?

Entrevistado X:

Sí...

Entrevistado 7:

Porque ya con eso, nos faltaría ponerle una campana al horno y eso es plata, porque sanidad le exige la campana, igual que pal' fogón tiene que tener otra campana... donde uno fríe los berlines también se necesita plata pa' eso... si aquí tuve que forrar todo eso con lata, dejarla independiente pa' allá, pa' trabajo...

Entrevistado X:

Y lo otro sería conseguirse un container, un container, pero eso también es moneda... como un millón de pesos y, ¿de adónde?... así que esos serían los problemas...

Entrevistador:

Bueno, un millón de gracias por hacer esta entrevista...

Entrevista Incidentes Críticos

Caso 8

Entrevistador:

Buenas tardes, nos puede contar o describir un poco la actividad que usted realiza y como le va en ello.

Entrevistado 8:

De repente nos falla, de repente es bueno... pero estamos ahí... de repente es malo... Hay días donde uno no tiene pa que salir, si es malo

Entrevistador:

Ese tipo de cosas le vamos a preguntar... Cuénteme un poco, antes de entrar derechamente a la venta de útiles de aseo, lo que usted hace... Cuénteme un poco, ¿qué hacía usted antes de entrar a trabajar específicamente en...?

Entrevistado 8:

Yo siempre he trabajado... siempre, siempre... yyy... bueno, nosotros empezamos como todos, vendiendo cloro, yo no hacía eso primero, y después, empecé a salir sola... pero nosotros vendíamos ropa, y de un día pa' otro nos tiramos con un termo, a vender sándwich, completos.. ehh... ehhh... primero empezamos con sándwich, después compramos un carrito, y después empezamos a vender completos, café, todo eso po'...

Entrevistador:

¿Cómo fue que se le ocurrió dedicarse a esto?

Entrevistado 8:

¿Cómo se me ocurrió?... a mi marido...

Entrevistador:

Bueno, ¿cómo se le ocurrió a su marido?

Entrevistado 8:

A él... mirando po', mirando po'... porque, ¿qué íbamos hacer?... de un día pa' otro dijo: "Mira, ¿sabís que más? Vamos a dar un vuelta a vender"... porque empezamos nosotros a vender en las calles, ¿cierto?

Entrevistador:

mmmmm

Entrevistado 8:

Y nos pusimos en la calle Valparaíso a vender nosotros, y de ahí dijimos... "toda la gente que anda ahí, y nosotros aquí... todo el rato sentados, y sin comer nada porque nadie sale a vender... por qué no salimos a vender nosotros?"... y nos tiramos a eso po', a vender café y sandwich...

Entrevistador:

¿Y ustedes tienen un puesto móvil?... o sea, ¿se va moviendo por distintas partes?

Entrevistado 8:

Nooo, no... ahora tenemos un carrito, y eso es trabajo fijo...

Entrevistador:

¿En dónde se pone?

Entrevistado 8:

En 10, 10... 10 norte... en una disco... pero los puros días de disco, y cuando hay eventos, ya pongámosle universitarios que hacen las fiestas ahí... nos llaman a nosotros a trabajar, pero en eso estoy po'... yo de eso empecé po', y ya llevo 9 años trabajando en esto... y ahora, que me vinieron a la casa de mi cuñado, inscribieron a Raúl y después vino la niña y

dijo: “no po’, la vamos a inscribir a usted”, “ya po’”, y ahí me inscribían en esas cosas po’... pero... vino la señorita del PUENTE primero... ella vino y después, claro, después me dijeron que... salió todo súper rápido, hicimos las clases, se demoraron 7 días... excelente ¡¡ehhh!!... yo no entendía na’ mucho, pero el Raúl entendía porque él se encargaba, porque donde vamos, vamos los dos.. y... claro, ellos saben que nosotros somos esposos...

Y el Raúl ahí po’, siempre los dos po’... íbamos a las clases, él estudiaba, porque estudió más que yo po’, en ese sentido, porque yo no sabía escribir, y él mismo hizo las clases solo, yo escuchaba.. y una cosa entra por aquí y la otra sale por allá, una cosa así po’ ... jajajaja...

Entrevistador:

Jajaja...

Entrevistado 8:

¡¡¡Pero la agarra él po’!!!, pero así empezó po’...

Entrevistador:

¿Cómo se le ocurrió esta idea de los útiles de aseo?

Entrevistado 8:

¿Es que sabes qué? Mira... hacen... ¿cuándo nosotros llegamos aquí?, ¿Llevamos pa’ los 9 años ya?.. 9 o 10 años tienen que hacer... empezamos a vender cloro, empezamos a vender cloro, porque ya no teníamos cómo pa’ sostener más po’, y Raúl dijo: “ya, ¿sabís qué más? Voy a ir a vender cloro”, y ahí empezó el Raúl con el cloro po’... traíamos lavalozas, eso no más, pero de aquí de Viña, y empezamos a salir casa por casa, en los colegios entregábamos, y un día pa’ otro yo dejé eso po’, porque las caminatas ya me estaban doliendo mucho las piernas... y empezó a dolerme las piernas y, pucha, el Raúl solo, siempre andábamos los dos, de un día pa’ otro me cortó la mano a mí. Entonces, el Raúl

empezó a salir solo, solo, solo... y un día se dejó, porque empezamos a trabajar en esto po', y ahí se dejó tirao eso po'... se dejó tirao eso po', y le dije a mi cuña... él Raúl le dijo a mi cuñado, "¿por qué no comprái cloro y vendís?", "Ya po'..." y ahí, como nosotros, como dejamos eso, recogieron eso po'... la pegita, porque era la única pegita que tenía él po'... y después empezaron a tirar ellos detergente, todas esas cosas, lavalozas, y ahí empezaron ellos también... mira yo quería un horno, comprarme un horno y cultivadora de pan... y vinieron, y dijieron que yo tenía que tener agua, que alcantarillado, y esto, y lo otro... después dije yo "chuta, o una amasandería, así yo puedo hacer pancito y vender en las tardes... bueno po', el día domingo te tiras las empanadas por cualquier cosa..." me dijieron que no, que tenía que tener materiales y eso y toda la cosa, el agua propia y todo eso, y aquí no hay po'... a todo reventar, tenemos así la luz... no... y llegué y el Raúl dijo: "¿sabís qué más? Tirémonos no más al detergente..." y trabajamos en eso po', pero salimos todos los días, pa' qué voy a decirte que salimos todos los días... no se puede, porque un día te compran, otro día no te compran, te pueden comprar como al toro día no... te compran cada dos semanas, tres semanas, tú te vas a dar tu vueltecita po'... pero éste, es peso, porque tú no vai a salir dos días con el detergente a darte una vuelta... no sacai nada po', si tenís que llevarte con Raúl, te digo, ya... 20 él, 20 yo... o 30, 30 sí... más los lavalozas y lo otro, te cansa, te cansa... por eso que vai despacio, despacio, despacio... y salís no más po'...

Entrevistador:

¿Y van formando algún tipo de clientela? ¿Trabajan como pedidos?

Entrevistado 8:

Clientela ahí... de repente te..., pongámole... vai a una parte y te... nosotros tenemos entrega a un puro cliente, que le entregamo 20 semanal, al otro le entregamo 8, o todas las semanas nos compran 4 o 3, una cosa así...pero esa es la entrega.... una cosa así, ¿me entendís?...

Después tú vai a otro lao, “tía que tráigame 2”, “tía que tráigame 3”, así es... Pero ya no tenís que andar todos los días recorriendo, porque ya sabís tú el punto donde tenís que ir... y en eso estamos, trabajando así...

Entrevistador:

¿Cómo llegaron a tener ustedes estos clientes como fijos?... más o menos, ¿nos podría contar?

Entrevistado 8:

Lo que pasa es que tú buscai casa, puerta por puerta... ¿cierto?, si al cliente le gusta tú producto, que tú llevai, ¡te va a seguir pidiendo po’!... y así hacís, te vai haciendo tu clientela po’... si la clientela te la hacís tú... ¿en qué te la hacís? Haciendo bueno el producto... porque si es malo, ¿quién te va a comprar después?... Aunque vayai 20 veces a la misma casa, ¿qué te va comprar si es malo? ¿Cierto?, así te hacís la clientela... de repente es difícil donde tú vai, porque de repente: “no, que ya pasó un cliente”, “pucha...”, y te va entero mal, y después tú mismo te dai cuenta, pucha, si me fue mal hoy, chuta, ¿cómo puede ser el otro?, y al otro lado vienen y te compran, y la clientela viene y te dice “otro no, si es súper bueno...” la otra persona hombre, mujer lo que sea... porque es cliente igual, pero no te dicen, y ese va a otro a otro, otro, otro... y así, te vai dando vuelta con lo mismo, pero yo no po’, yo te digo, si a mí un cliente me dice: “chuta, no sabe na’ tía...” y el cliente te dice la verdad, porque si me dice: “¿Sabe tía? El sándwich de hoy, tía, estuvo bueno”, y mañana puede estar malo, una cosa así, ¿quién va a venir a comer?... nadie, ¿cierto?... es lo mismo, lo que tú vendai... pa’ eso voy y trabajo así, el lavalozas que traigo yo, es súper bueno... yo lo recomiendo a cualquiera porque no se te pone hedionda la loza, no se te pone hedionda a na’... el desengrasante todo, y yo lo ofrezco...

Entrevistador:

¿Y esa fue la primera opción que ustedes tomaron de producto, el detergente? ¿O ustedes fueron buscando cuál?

Entrevistado 8:

Mira, otra cosa para decirte... no... en ropa no sirve, la ropa, te vai a pique, porque la ropa nunca te la compran al contado, porque la ropa nunca te la compran al contado... que es lo que pasa, porque la gente toda, anda viendo... “chuta, esto me costaron más baratos”, esto no, porque es un producto que tú lo vendís y lo ocupan todos los días...

Entrevistador:

Lo que me refería en el fondo, es que si ustedes siempre han ofrecido el mismo detergente, ¿o han ido cambiando?

Entrevistado 8:

No lo cambio... no lo cambio, por la sencilla razón, hay muchas partes donde venden, y sale mal... se corta, se te pone la ropa hedionda, otros vienen con un líquido que te percude la ropa... ¿me entendís?... mejor me voy a lo seguro, porque yo sé.

Entrevistador:

¿Cómo llegaron a elegir ese?...

Entrevistado 8:

Porque un día Raúl fue pa' Santiago y los amigos de él lo hacen esto, amigos de él en Santiago... y el Raúl le dijo, porque como los conocía, y mi cuñá trae uno, y yo no lo encuentro bueno como el que traigo yo... éste no viene con etiqueta, el otro viene con etiqueta, viene con mmm..ehhh... le ponen cualquier premio... pero es malo... ¿me entendís?... y éste, yo trabajo éste.. lo uso, porque es bueno, porque la ropa te la deja impeque, yo no tengo na' que decir... y es bueno po'... para mí es bueno, y yo creo que

todas las personas que me lo han usado si el detergente, me dicen: “no tía, si es súper bueno y aquí no se pone hedionda la ropa... no se corta”, pero yo te digo, si sale malo, me perjudico harta ropa... porque le echan un líquido, queda desmanchando la ropa, te la deja... y no po’, yo eso Raúl ofrece hartito, vende hartito también...

Entrevistador:

¿Y cómo es un día de trabajo normal para usted? ¿Qué es lo que hace?

Entrevistado 8:

En un día normal, no si... salimos a dar un vuelta, salimos a dar una vuelta y vendimos... el día que se tiene que entregar, se entrega... por eso te digo yo... ¿salís todos días?, ¿pa’ qué?... es un gasto que te va dar vuelta, que gastái en locomoción, que vai a tal parte, que vai a otro lado... que por eso que te dai dos vueltas a la semana, tres vueltas a la semana, pero te hacís la plata que tú te podís ganar en la semana... así lo hago po’

Entrevistador:

¿Trabaja en los mismos sectores o van probando sectores nuevos?

Entrevistado 8:

Es que yo entrego aquí en Viña no más... vai aquí abajo y punto... pa’ bajo centro...

Entrevistador:

Cómo, por ejemplo, las vueltas que ustedes se dan, cuando van al centro de Viña, a la parte alta... ¿cómo lo hacen recorren todos los lados o lo dividen?

Entrevistado 8:

Noooo... no salimos, siempre vamos a partes donde sabemos, allá donde nos puedan comprar po’... porque si usted se va a darse otras vueltas pal’ centro... no sé... que el centro hay mucho, mucho, mucho y difícil, es mejor los pueblos... ¿me entendís?... pongámosle, pa’ estas partes... estas partes más... yo te voy a decirte más pobre, pobre... te compra más

que la gente que te tiene plata... en serio, porque nosotros salimos de aquí pa' arriba y vamos a dar una vuelta... pucha, si yo llevo ese durazno te lo vendo, ¿me entendís?... pero pa' allá abajo po', no po'... te cuesta... por eso que las clientelas que tenemos allá pa' abajo, son los guardias de la discoteque, los amigos de Raúl, mucha gente así... ¿me entendís?... que son trabajadores, es igual que uno... pero en ese sentido, esos son los que te compran, porque la gente de abajo, del centro, pongámosle, del centro... de una casa... ¿de allá del centro? no conviene... Viana, ¿no es cierto?

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 8:

Pero si tú salís pa' todas las partes así, estas calles así digamos... te compran todo... pa' allá pa' abajo, pa' nueve toda la gente te compra... y nosotros no hacemos competencia tampoco, porque aquí un niño que trabaja... así que yo tengo poquito gente, ésta, y a mí no me gusta vender a la misma gente que le vende mi cuñado, no me gusta porque ella necesita, mucho... ¿me entendís?... y yo sería mala, ir a meterme a donde mismo ella va... eso no pasa, porque no tenemos los mismos clientes... voy acá a la vuelta porque tengo otro cliente... ¿me entendís?... pero de ahí, pa' allá... no.

Entrevistador:

¿Y cómo se dedica usted a manejarse con las entregas, a ordenarse con la plata...cómo se ordena?

Entrevistado 8:

No po'... yo digo: “ya, mañana voy a ir aquí”, y voy... eso no más... “mañana voy hacer cuánta plata”, la tengo que hacer, y la hago...

Entrevistador:

¿Y le pagan?

Entrevistado 8:

No, al contado todo... algunas personas te dicen: “tía, le pago el fin de semana”, “ya po’”, porque ya la tenís fija esa familia, ¿me entendís?, porque ya sabís que ese cliente ya lo tenís habitual... por allá abajo me dicen: “tía, tráigame veinte de esos, le pago esta otra semana...”, “ya”, yo sé que el día domingo me las van a pagar, porque el día domingo pagan, ¿me entendís?... tú sabís que esa plata está fija, y después me dicen: “tía, tráigame cinco pa mañana...”, así, ¿entendís?... pero tú ya sabís que tenís esa plata fija po’, y lo de acá ya no po’, porque, “que tía...” desde ya, tú sabís que vai a venderla po’, y esa plata es al tiro, al contado, si esa plata es al contado... hay que estar semanal, quincenal, a esa gente les dejo poquito, poquito, porque seamos bien leal, de repente cuesta pa’ pagar, porque de repente tú decís: “sí, tráeme diez po’...” “chucha, éste no tiene pa’ diez po’...”, chucha, ¿cómo lo hacís pa’ pagar los diez po’?... ¿cómo lo hacís? Después, “pucha, tráigame cinco”, después le entrego a tres, me hago la tonta, y después les llevo lo otro... así tenís que hacer, porque de repente te cuesta para pagar...

Entrevistador:

¿Así y todo lleva los registros en la cabeza?

Entrevistado 8:

Sí...antes lo anotaba, en los cuadernos en todo eso, pero no... ya mucho tiempo, del tiempo en que Raúl, lo sabe hacer... ¿me entendís?... te da la espalda la avispa po’... seamos sinceros, así que noooo... yo tengo re harta mi mente pa’ eso... ¡buena!... yo sé quién me debe y quién no me debe... yo me quedo calladita y digo: “Don Nico”, le digo yo, nada más... pero yo sé que me debe... ¿me entendís? sí po’... antes digo: “oye, págame lo que me

debís, estai en DICOM po'...", ya te llegan a pagar po'... y eso po'... porque así trabajamos nosotros...

Entrevistador:

¿Le gusta ir a vender?

Entrevistado 8:

Pero no me puedo retirar, porque tengo mi niño, todos los días va al colegio, y tengo que preocuparme del almuerzo de todo, así que yo no puedo darme el lujo de nada, de repente tú podís llamarme y decir: "¡Chuta! Aquí no está la Señora, no está la Señora...", es que yo me muevo, por aquí, por allá... porque sino me muevo, ¿de dónde saco?.. ¿Ah?... y yo tengo que dar vuelta eso po', lo tengo que dar vuelta, porque si quedo ahí, lo voy a vender todo, me voy a gastar la plata y, ¿qué vamos hacer?.... y esta cosita deja...

Entrevistador:

Sí, y usted, ¿cómo cuánto tiempo?

Entrevistado 8:

Ahora estamos comprando una vez al me... no estamos comprando más... estamos, pucha estamos sin detergente, más no... de repente, nos tiramos menos y traímos lavalozas, desengrasante, todas esas cosas... y es un peso pa' mí traer desde allá abajo...

Entrevistador:

Y eso, ¿dónde lo compran?

Entrevistado 8:

De Santiago... si...

Entrevistador:

Y ustedes ¿van los dos a comprar?

Entrevistado 8:

Sí, los dos... de repente, esa yo me voy un día antes...

Entrevistador:

¿Van específicamente a una parte a comprar?

Entrevistado 8:

Sí, a una pura parte, sí...

Entrevistador:

Sí, ¿pero van a Santiago a comprar? ¿O van aprovechando de hacer otras cosas?

Entrevistado 8:

No, y también sapiamos po' ... jajajaja... nos pasamos a comadriar... no, es que la familia de Raúl, dos hermanos, y pasamos pa' donde Hugo po', así que pasamos un ratito, y de ahí nos vinimos, pero siempre al segundo día nos vinimos... pero así po' ...

Entrevistador:

Y eso, por ejemplo... a ver, una pregunta.. eh... cómo tratando de acordarse de alguna oportunidad donde allá vendido mucho, por ejemplo... ¿usted se acuerde donde haya sido un buen día?...

Entrevistado 8:

¿Un buen día?

Entrevistador:

¿Un buen día de trabajo?. ¿Un buen tiempo, donde haya tenido harto trabajo?

Entrevistador 8:

Haber mira, este mes no da para tanto... pero los otros meses... para mí fue bueno, porque entregaba más... yo entregaba 60 diarios, y el Raúl igual po', el Raúl se llevaba a veinte abajo, los veinte los entregaba po' ... esas eran buenas ventas po' ...

Entrevistador:

¿Cómo lo hacían cuándo se les acababan el detergente?

Entrevistado 8:

No po', nunca nos ha faltado... no, porque siempre lo andamos cargando, el Raúl se da la vuelta y se trae sus veinte bolsitas... ¿me entendís?, y cuando se va pa' Santiago, si porque el Raúl viaja hartito pa' Santiago... y ya trae su resto, trae su restito po'... ¿me entendís?... y no te va a faltando, porque yo voy acumulando po', haciéndolo no, yo digo no... por algo te digo: "me está faltando Drive..." ¿me entendís?, me está quedando 2 paquetes... pero el Raúl en eso, con eso, ya me alcanza para una semana... pero ya nos quedan dos paquetes, con esos dos paquetes de aquí al... lunes ya, hay que ir a buscar otro paquete...

Entrevistador:

¿Se acuerda ese día que vendió como 60 paquetes diarios?, ¿Cómo fue eso?

Entrevistado 8:

¿Cómo fue?... entregando po', casa por casa...

Entrevistador:

¿Pero fue sorprendente así?

Entrevistado 8:

Sí po', no, es que no habíamos andado por ese lado... no habíamos andado por ese lado, y salimos con Raúl... nos fuimos un día catorce, y nos fuimos a dar una vuelta... fuimos a cada negocio... vendimos todo, todo, todo, todo...

Entrevistador:

¿Cómo se les ocurrió ir para?

Entrevistado 8:

Es que el Raúl ha viajao pa' hartas partes... pa' Rancagua, pa' San Fernando, pa' todos esos lados... no, pero Raúl, eso no nos sirve po'...

Entrevistador:

Usted cuando nos dice "ir a vender", ¿se refiere ir a vender a otra ciudad?

Entrevistado 8:

Sí po', si nosotros recorrimos pa' diferentes partes... Rancagua, San Fernando...

Entrevistador:

¿Y eso desde siempre o...?

Entrevistado 8:

Siempre... siempre hemos sido así... y lo único que aquí, que... nosotros, nos tenemos que cuidar las niñas, porque yo las tengo que dejar solas acá... pero, puta, cuando vamos a Santiago, salimos todos pa' todos lados... acá no po', porque, aquí me cuesta un poquito, porque no tengo con quien dejarlas... y ahora ya están grandecitas así que ahí ya, así que les dijimos: mira sabís que mañana no vamos a estar nosotros en la tarde, cuando lleguís vamos a estar trabajando los dos... y nos vamos no más, po'... después llegamos la noche, pero siempre este trabajo conviene, son dos horas tres horas, más no... porque si tú te vai pa' afuera, ya después de las ocho la noche, pa' otro lado, tú no le vendís a nadie... porque nadie te abre la puerta, ¿me entendís?... y nosotros siempre salimos pal' pueblo, no la pa' ciudad, pa' esas partes no se vende... pero eso lo dejan po', si los pueblos te dejan, las otras cosas no te dejan...

Entrevistador:

¿Cómo lo han hecho cuando han comprado esto... los cién, los cién kilos? ¿Qué han hecho del mes pasado, cuando nos hablaba donde no, no había venta?

Entrevistado 8:

Es lento... en ese sentido, fue lento, porque no te vendíai, pucha en la semana podíai vender treinta po', más no vendíai...

Entrevistador:

¿Cómo lo hacen, si es que van a un lugar donde pareciera, donde anteriormente había sido seguro, donde vendían y no lo venden?

Entrevistado 8:

Nooo, porque tú no te equivocai... en las fechas, no te equivocaste, porque tú sabís que los treinta, ¿ah?, los treinta y los trece, hay plata, a donde tú vai, hay plata... pero siempre tenís que tirarte un día bueno, ¿cómo un día bueno para ti puede ser? Un día viernes... y el día sábado, el día de semana podís agarrar el día lunes, ¿por qué? Porque los otros días ya no queda plata... ¿Qué días tenís que ir?, a la segura, la segura... día lunes, día viernes, y día sábado... el día domingo, cuenta pal' otro...

Entrevistador:

Nunca le ha pasado que, por ejemplo, vaya a vender a uno de estos lugares en una fecha buena y que llegue allá y le digan: "no, sabe que no, todavía me queda detergente..."

Entrevistado 8:

No...

Entrevistador:

¿Nunca?...

Entrevistado 8:

No... porque tú el producto que llevís, lo vendís igual... y lo vendís, porque hay personas, donde ponte tú, no te compraron.. aquí en esta casa no te compraron, pero tú vai al otro día y te compran po' ... sí, así hay que atender el negocio po', el negocio es así...

Entrevistador:

¿Por qué es así?

Entrevistado 81:

¿En qué sentido es así?...

Entrevistador:

¿Por qué está tan segura de...?

Entrevistado 8:

Porque el negocio es así po'... pal' comerciante es así po'... es seguro, porque si tú no vai a lo seguro, no vai a ganar po'...

Entrevistador:

Y ¿cómo sabe usted... por ejemplo, yo no soy comerciante, cómo me podría explicar que es seguro?

Entrevistado 8:

No, yo voy a la segura... me va bien...

Entrevistador:

Pero, ¿cómo sabe usted que lo va a vender?

Entrevistado 8:

Porque nunca he llegado con nada po', siempre me ha ido bien...

Entrevistador:

¿Será cuestión como de experiencia?

Entrevistado 8:

Sí po, pongámosle, no sé po'... oye igual po', si tú decís... "chuta, ¿me va a ir bien o no?"... no po', me va a ir bien po', si pa' eso voy po'... y como sea las rebuscai, te las rebuscai... yo te digo que una vez, la primera vez que yo salí, me costó ohh... me costó, en el sentido que

Raúl, me llamaba y vendía y vendía y vendía... y yo nada po'... en ese sentido, que yo no llamaba po'... ¿me entendís?... me daba, vergüenza po'... y decía: “¡¡alooo!!, no, devuélvete Marge...”, y seguía, ¿me entendís?... y Raúl, me decía: “pero, ¿te ha ido mal?”... “sí po', voy pa' todos lados y nadie quiere nada”, y de un día pa' otro... y llamé a una pura casa, y dije: “¡¡alooo!!”... “Ohhh, llegó del bueno, aquí para nosotros...” “pase adelante”, iba acalorada, pero para que te cuento, y yo no había vendido nada, ahí vendí diez, digo yo: “chuta, si aquí vendí diez, ¿por qué no voy a poder vender, una en cada casa?”, y empecé así po'... y vendimos todo, pero todo... lo que pasa, que eso, es lo que yo siempre digo: “si en una casa no te compran, en la otra te van a comprarte dos”... ¿me entendís? Y tú, te dai tu vuelta po'... te dai tu vuelta po', te dai tú vuelta... y después volví a ese mismo lao y te dicen: “¡Hola casera, apareció!”, y te vuelven a comprar, aunque llevís lo que llevís, te vuelven a comprar po', si te das vuelta, vuelta y vuelta, e igual vendís... aunque el día sea muy malo, pero igual vendís... para ti es malo, en el sentido, de que no vendiste todo lo que llevaste, pero igual lo vendiste... igual lo vendí ahora... te dai vuelta en eso po', yo si soy re mala, en ese sentido de salir todos los días..., porque no me da el cuero pa' salir todos los días tampoco... pero, ¿pa' qué? Si yo sé que mañana voy a ir donde la vecina, me compra un kilo, ¿tú creís que el kilo l va a ocupar en un día?...no po'... si yo, con medio kilo te lavo toda la ropa po'... dai dos vueltas, y la vecina que tiene al cabro chico, ¿cuánto va a ocupar?... son dos tazas, ponte tú dos tazas, le dura pa' dos días... dos días, tres días, más no le dura.... pero ya el otro día tú te pasai, y ya... ¿me entendís? y te vai dando la vuelta...

Entrevistador:

¿Ustedes siempre llaman a los clientes, por ejemplo, con el teléfono que tiene ustedes, los llaman o ustedes van siempre a...?

Entrevistado 8:

Nooo, nosotros siempre vamos...

Entrevistador:

A ustedes ¿cómo le ayudó el asunto de FOSIS? ¿Cómo fue su negocio, qué hicieron con la plata?

Entrevistado 8:

¿Qué hacemos con la plata?... la damos vuelta, la damos vuelta y listo, estamos viviendo, hasta estos momentos con ese trabajo, estamos con esas dos pegitas por el momento y listo po' ... trabajo mío, porque el trabajo mío ha estado lento también... “pucha me falta por ahí”, y de ahí saco po' ... si de eso es lo que yo vivo po' ... pero ahí me estoy dando vuelta de eso po' ...

Entrevistador:

Pero la plata que le pasaron de FOSIS, ¿qué hicieron?, ¿Compraron puro detergente?...

Entrevistado 8:

Puro detergente, también lavalozas y desengrasante.. todo... de eso, estamos trabajando en eso.

Entrevistador:

Cuándo llegaron al asunto de FOSIS, ¿ustedes compraron para empezar de nuevo o ya tenían un?

Entrevistado 8:

Detergente, no, no tenemos... no, porque no estaba trabajando eso po'

Entrevistador:

Entonces, ¿pasó un tiempo sin trabajar en esto?

Entrevistado 8:

Si po', yo lo había dejao po', no veís que yo trabajo, empecé con el carro po'... ¿entendís?
Dejé eso y seguí con el carro, y eso, después lo compré cuando llegó la plata... pero, yo antes trabajaba en el carro po'...

Entrevistador:

¿Cómo usted siente que le ha cambiado?

Entrevistado 8:

¿Sabís qué? Yo no te puedo decir me ha ido muy mal... eso sería mal agradecida... para mí ha sido bueno, pero algunas personas te dicen: “pero, ¿cómo ha sido bueno?”, claro porque tú te dai vuelta trabajando, y no te va a faltar... porque yo, la verdad hay veces que no he tenido ni un pan po'... con lo que trabajo en el carro, voy reuniendo la plata y no me va faltando lo otro, porque esto te sirve re harto, esto me ha servido re harto po'... no me puedo quejar, me pasaría pa' mal agradecida si te dijera que me va mal...

Entrevistador:

Y, ¿cómo cree usted que podría mejorar? Por ejemplo, ¿qué cosas cree usted que podría hacer para que su negocio funcionase mejor?

Entrevistado 8:

Yo creo que... no sé a..., yo creo quizás un poquito más de empeño, el de todos los días darse una vuelta po'... empezando por ese lado... pero, yo creo que de hacer la otra pega en estos momentos, no... no, no puedo, no puedo... ¿me entendís?... pero más adelante, si tuviera que hacer otra cosa sería...

Entrevistador:

Específicamente el asunto de los detergentes, sería bueno si...

Entrevistado 8:

Saliendo más seguido, saliendo más seguido, ponte tú... todos los días, pasar por distintas partes, no quedarte por ahí... no, en el mismo rubro... pero sería en otra parte, pero ¿qué es lo que pasa?... por eso te dijo yo... esto es peso, si tú vai pa' afuera tenís que llevar harto po'... porque tú no te vai a irte con veinte, treinta te digo yo... aquí abajo podís irte con eso, pero si tú te vai con seis...no te sirve po'... nosotros hemos dicho: “chuta, nos hace falta un vehículo”, con Raúl, ¿sabís qué?... nosotros le decimos con Raúl: “si tuviéramos un vehículo..shiii... iríamos pa' todos lados, porque con un vehículo...pucha que te dai vueltas... te dai vueltas, te dai vueltas y te vai pa todos lados...”, a eso voy yo..., porque esto es peso, sabís que cuando yo llevo veinte... pero si yo tuviera un vehículo, y dijiera: “pucha, lo vamos a estacionar aquí”, ¿ah?... y nosotras, yo misma he dicho, ponte tú, uno que se vaya caminando y el otro lo estaciona en el otro lado... y después tú vai a buscar no más pa' allá... ¿me entendís?... en el mismo negocio, uno deja el auto aquí y te dai una vuelcita... tú te vai a ir a dar tu vuelta y después vai a estar más y más... pero no irte con todos éstos pa' allá, no podís... pero yo creo que con un vehículo, si lo hubiéramos tenío, nos iría re mejor... uhhh te diré... pero no se nos ha dado la mano todavía... no se no ha dado la mano... pucha, si Dios quiere, si lo escucha un poquito más, yo creo que sí... porque queremos hacerle empeño a eso, ¿entendís?... por ser, mira, allá afuera, tú me veís, y yo tengo todo eso tirao, ¿me entendís?... pero no he podido comprarme eso que me falta... ¿qué es lo que tengo que hacer yo?, el baño y la cocina... y todavía no he podido hacerlo... porque ese siendo un gasto que no puedo hacerlo todavía... ¿me entendís?... igual cuando nosotros estamos ahí... de a poquito de a poquito... hay que darse vuelta... y tú, ¿sabís? Yo tengo dos hijas.. que están en el colegio, y todos los días, y tenís que darte vuelta también en ese sentido... el otro día estaba hablando con la señorita, la visitadora, que vino para

acá... y me dijo que por qué. Yo no le había dicho que estaba en el FOSIS, y yo le dije: “yo pensé que usted sabía po’... porque todas las señoras que han venío pa’ acá saben todo po’...” ¿me entendís?... “pero eso tenía que usted haberme dicho po’”... pero yo no sabía... que tenía que decírselo a ella po’... me dijo: “usted tenía que haberme dicho que estaba en un proyecto, que se ganó un proyecto po’” ...yo le dije: “señorita, discúlpeme”, ¿sabís qué? Yo te digo sinceramente, le digo: “¿sabes? Mejor no venga más po’”, yo sé lo que estoy haciendo el trabajo que estoy haciendo, lo que yo hago, pero no sé en qué sentido se me fue a ese lado... y por eso, yo le dije, cuando venga hablar conmigo, que pasa con ella que tiene que saber todas las cuentas... porque me dijo que me iba hacer una encuesta cuando viniera, sobre esto po’... pa’ hablar de los proyectos y todo eso, yo le dije: “mire, yo he visto mucha gente que se fue a pique... mucha gente que estaba igual que nosotros, que empezaron con nosotros y ahora no tiene nada...”

Entrevistador:

Ah, ¿usted sigue en contacto con los beneficiarios del programa?

Entrevistado 8:

Sí, porque las vecinas viven acá abajo po’, en el pasaje siete, y el caballero es pastelero no sé qué hace... ¿el viejito?

Entrevistador:

¿Abelardo?

Entrevistado 8:

Aja... el otro caballero de acá abajo, el de la mueblería, también...

Entrevistador:

¿Quezada?

Entrevistado 8:

También, sí... también po', me a dicho que la plata no le sirvió po', ¿me entendís?... la señora de acá abajo, que está haciendo pan po'... yo he visto a gente que se ha ido a pique po', porque la niña que nos introdujo a nosotros, que está vendiendo en la feria, que vendía ropa... de niño, de toda esa cosa, también cierto que quebró entera no tiene ni uno, cierto que le fue mal por el marío, el marío le..., perdió todo por el marío... y a eso es que yo le dije, ¿cómo yo?, igual me doy vueltas po', no te da mucho, no te da mucho, pero day vuelta igual po', y no te faltan po'...

Entrevistador:

¿Cuál cree usted que es la diferencia entre?

Entrevistado 8:

No sé, se fueron con todo pa' na'... porque ellos dicen que la plata no se hizo na', dicen que si la plata se la habrían pasado a ellos, ellos habrían sabido a hacer otra cosa, que lo que hicieron ellos de comprar apurao para irse a pegar al tiro... ¿me entendís?, a eso van ellos, porque yo puedo comprarme esto pa' mí... porque todos los meses no viene a decirme: “¿sabe qué, señorita?” Muéstreme la plata pa' ver que vamos a comprar, no po'... porque yo sé lo que compro este mes, y lo que no compro este mes po'... ¿sí o no? porque yo tengo que ver eso po', y ella dijo: “no, ¿es que sabe lo que pasa?... ellos no supieron dármelo, ellos llegaron y me hicieron comprar ésto, y ésto no me sirve ahora”, cuando a nosotros nos dijieron: “hagan el proyecto lo que ustedes quieren hacer, ustedes lo anotan y nos todo eso... y ustedes nos dicen y lo hacemos”... yo te digo, me veía con el horno y el este, y también hubiera sido un fracaso... porque si yo no hubiera tenido el baño y la cocina y todo eso, no me habrían comprado todas esas cosas, ¿pa' qué me hubieran servío?, ¿dime tú? ¿un parte?... shiii, un parte me sale caro po' mija... si po', si Servicio de Salud te anda

pillando por todos lados po'... hay te comen al tiro la ganancia po', así que es mejor que no po', y el Raúl me dijo: "no, no, no, no...", yo hasta el último estaba con eso po', la freidora y el horno po'... me dijo: "¿sabís que? Vamos a comprar lavalozas, vamos a comprar detergente...", en esto, tú sabís tu presupuesto y tú sabís tu plata po', que eso es lo bueno po'... porque tú decís: "pucha, chuta mañana voy a vender diez lucas", y las diez te las hacís en un rato po'... en un rato po'.... no tenís pa' que andar todo el día po', con dos o tres horas que tú salgai... te las hacís en un rato... te traí tus diez lucas... lo que tú tenís que hacer...

Entrevistador:

Bueno para finalizar, le quiero dar las gracias por la entrevista fue muy completa...

Entrevistado 8:

Ojalá que haya quedao buena po'... jajajaja...

Entrevista de Incidentes Críticos

Caso 9

Entrevistador:

¿Cómo se le ocurrió participar de ésta actividad?

Entrevistado 9:

Ahhh, ¿cómo empezó todo?

Entrevistado 9:

¡Claro! Ahhh, bueno, lo mío fue cuando nosotros hicimos el proyecto FOSIS...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

O sea, el proyecto del Chile Barrio, el de Chile Barrio me vino a consultar si yo quería participar en el programa PUENTE...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

No tenía idea de lo que era el programa PUENTE, y ahí me fui enterando a través de la visitadora que venía pa' acá, era la Sra. Gricel...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

...y ella me iba contando más o menos de los pasos... que era del proceso, del programa PUENTE...

Entrevistador:

Ok...

Entrevistado 9:

Del programa PUENTE, de todo lo que yo hablábamos y conversábamos... me ofreció el programa ese del FOSIS... y ahí lo acepté, como yo estuve trabajando en ese tiempo en una pastelería, hice un curso... ahí yo acepté más menos, que yo pudiera surgir en el trabajo de lo que era la amasandería y la repostería.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

De en ese...me metí ahí y...y salí favorecida en ese sentido...

Entrevistador:

En ese sentido... y, ¿usted qué hace ahora?

Entrevistado 9:

De repente hago pan amasado...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Porque como entré a trabajar, como que se me paró un poquito el sistema del pan po'

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Porque... otra que el horno se me echó a perder un poquito... la tapa... como que se... se desordó...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Y bota mucho un... no sé que lo bota, que arde los ojos acá adentro..

Entrevistador:

Ahh, ya...

Entrevistado 9:

Cuando uno está muy encerrado, no sé, como que se escapa el gas... una cosa así...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Entonces yo de... trabajo de vez en cuando no más.. no todos los días...

Entrevistador:

¿No todos los días?

Entrevistado 9:

No todos los días...

Entrevistador:

Y, ¿cuántos días a la semana más o menos esta trabajando?...

Entrevistado 9:

Dos veces no más...

Entrevistador:

Dos veces...

Entrevistado 9:

Dos veces...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Empecé de nuevo entrando al sistema...

Entrevistador:

Ya, y cuando usted comenzó a hacer el proyecto cuénteme... ¿cómo le fue con él?

Entrevistado 9:

¿Cuándo empecé?

Entrevistador:

¿Cuándo trajieron el horno y todo?

Entrevistado 9:

Cuando empecé sí, bien, me iba más o menos bien...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Después entré a trabajar, como necesitaba plata pa' más cosas... entonces, no me alcanzaba mucho lo que ganaba en el pan, a lo que me ofrecieron un trabajo del Estado...

Entrevistador:

Ahh, ok... ¿Cuáles eran sus principales clientes?

Entrevistado 9:

Acá los mismos vecinos...

Entrevistador:

¿Los vecinos?...

Entrevistado 9:

Sí, porque yo anteriormente, que yo me ganara el proyecto, trabajaba en el pan, pero allá en la sede, y ahí me compraba todo el mundo, porque yo estaba ahí, porque justo el espacio donde estaba era lo ideal.

Entrevistador:

Ahh, ya...

Entrevistado 9:

Ahí ya me llegaba gente de todos lados, de lo que era el colegio, gente de por allá arriba, los vecinos de acá... ahí yo vendía hartoo...

Entrevistador:

Ya... ¿y no ha pensado en...?

Entrevistado 9:

¿En ir para allá?, sí po', he pensao... pero de repente como hay otras directivas, y otras cosas, hay como clases de... ocupan mucho la sede, y como que no tengo mucho el espacio ahí todavía... pero ya después, yo ya, como que puedo tenerlo...

Entrevistador:

Y usted, ¿cómo se enteró del Programa de Apoyo a Actividades Económicas?

Entrevistado 9:

Por el proyecto - programa PUENTE...

Entrevistador:

Por el programa PUENTE, perdón... sí, me había dicho.

Entrevistado 9:

Por el programa PUENTE, ahí yo...tuve esa esperanza... pa' poder trabajar...

Entrevistador:

Ok.

Entrevistado 9:

Lo que me faltó a mí, fue el cambio de local...

Entrevistador:

Ahh...

Entrevistado 9:

Aquí yo no surjo tanto como arriba...

Entrevistador:

Mmm...

Entrevistado 9:

Y, supuestamente, este trabajo del FOSIS... es para que uno trabaje en la casa, y ser más facilidades y no dejar a los niños solos y trabajar en otro lado.

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 9:

Esas eran las facilidades de FOSIS, que me gustó a mí, que uno podía haber trabajado acá... pero mis logros son más allá arriba...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Porque allá tengo a más gente yo... una cosa así... y no tengo pa' que salir, allá todos llegan allá, no tengo na' que andar de casa en casa... en la sede me llegaban todos allá mismo... me daban dos o tres horas, no más, de trabajo...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Claro que uno no trabajaba sola, sí po'... trabajaba con otro vecino...

Entrevistador:

Ahh, ya... ahora le quería preguntar un poco, usted nos contaba que ahora tiene un trabajo, ¿cierto?... ¿es también un negocio?

Entrevistado 9:

No, no... trabajaba en el Consorcio, y por el horario me tuve que retirar... salía muy tarde... me tuve que retirar.

Entrevistador:

Ahh, ya...

Entrevistado 9:

Y ahí, estoy de nuevo avanzando con lo que con lo que es lo del pan... entrar otra vez con mi clientela...

Entrevistador:

Usted nos podría describir un poco cómo todos los pasos que usted realiza para llegar a hacer el pan... por ejemplo, ¿desde dónde va a comprar la harina? ¿Cómo van los precios? Hasta que al final los vende a la clientela... ¿nos podría contar más menos de que se trata?

Entrevistado 9:

¿Más menos cómo la ganancia algo así o no? ¿O el proceso cómo lo hago?

Entrevistador:

¡Claro el proceso!

Entrevistado 9:

Ya... yo compró allá, en una panadería que queda en 15 norte... ahí compro todo lo que son los materiales, y me los viene a dejar acá mismo... viene a dejarlo en un camión o que es la harina, porque yo no me la puedo traer, la levadura y lo que es la manteca, el polvos royal, lo que es la sal y la harina... con eso yo trabajo... y lo hago aquí...

Entrevistador:

¿Hace todo acá? El pan lo hace en su casa y después lo va vendiendo a sus vecinos...

Entrevistado 9:

Sí, lo ofrezco, pero los que viven por acá, vienen aquí mismo a comprarlo...

Entrevistador:

Ahh, ya, ok... y la cantidad, ¿cómo usted la mide?

Entrevistado 9:

La calculo primero, pregunto quién quiere... y de ahí hago la cantidad... calculo.. porque no saco nada con hacer harto, si me va a quedar.

Entrevistador:

Claro...

Entrevistado 9:

Así que hago poquito para según lo que la gente quiera...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

No todos los días quieren, porque hay gente que piden fiado el pan po'... así como que les conviene más el pan corriente que el pan amasado, el amasado puede ser muy rico, todo lo que se quiera, pero se lo comen al tiro, no es tan rendidor como el corriente...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

El corriente rinde más...

Entrevistador:

Ahh, ok...

Entrevistado 9:

Es más económico el corriente que el pan amasado y en ese se basa la gente..

Entrevistador:

Ya, y usted con las ganancias que va teniendo, ¿cómo va invirtiendo?

Entrevistado 9:

Voy rodando, o sea, como que mantienen no más...

Entrevistador:

Ahh, ya...

Entrevistado 9:

No me da pa' más... no, no, tendría que trabajar hartito como para poder tener... vender hartito para poder comprarme una cosa, por ejemplo, si quiero comprarme una cosa para la casa, tendría que hacer eso... por eso, no es como para comprarse cosas para la casa o para los niños... no... solamente para sobrevivir y nada más... y con esas cosas me conformo por que a no tener nada...

Entrevistador:

Ok...

Entrevistado 9:

Por lo menos en eso me salvo... esto sirve pa' mantenerme...

Entrevistador:

Y usted nos podría contar ahora de alguna experiencia que usted se recuerde en la que usted se haya sentido como exitosa en este programa... que le haya salido bien... que usted, no sé, tuvo que hacer un gran pedido de pan... donde se ilusionó... que usted se recuerde de algo por el estilo...

Entrevistado 9:

¿Que haya tenido... así como harta clientela?... ¿una cosa así?

Entrevistador:

Claro.

Entrevistado 9:

Sí, sí me ha pasado.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

O sea, vuelvo hacer...

Entrevistador:

¿Vuelve hacer?

Entrevistado 9:

Vuelvo hacer, por ejemplo, hay gente que me pide y ya lo he vendido todo, tengo que volver hacer y lo hago.. lo hago en un ratito.

Entrevistador:

Ya... ¿y los materiales los tiene acá?

Entrevistado 9:

Sí, porque yo compro por cantidades grandes po' ...

Entrevistador:

O sea, siempre tiene por si es que le van a pedir más...

Entrevistado 9:

Sí, una cosa así... Cuando estuve trabajando con los sacos, sí po', así lo hacía con la clientela... ahora no po', yo compro poquito, porque no tengo la plata.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Pero ya cuando empiezo con un saco grande, que se me acabo hace poquito, hace un mes ya... y hay uno ya sabe que tiene para hacer más...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Entonces hay hago más...

Entrevistador:

Ya, ¿y alguna vez se ha quedado con pan o...?

Entrevistado 9:

Anteriormente, en un principio, antes, antes, años atrás sí po'... ahora que yo ya estuve con FOSIS, tengo la experiencia de todo el trabajo que llevo desde años atrás...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

No solamente del proyecto... entonces uno ya sabe a que atenerse, saber a que hacer, no va a saber cómo venderlo... entonces, yo siempre le pregunto a la clientela primero, le

pregunto cuánto quiere, y cuántos clientelas tengo para la mañana, y ya les tengo lista en la tarde para entregarlo, y hago unos poquitos por si acaso... de ahí en exagerao no... porque nosotros cuando trabajábamos con un grupo de mamás por el programa PRODEMU, nosotros trabajábamos, pero esa era la plata de nosotros, no era de ningún proyecto que nos hayan dado plata, sino por las enseñanzas que nos dio el PRODEMU a saber hacer cosas de repostería... de ahí nosotros quedamos con harto trabajo... entonces uno ya tiene la experiencia...

Entrevistador:

¿Qué hicieron esa vez que se quedaron con harto pan?

Entrevistado 9:

Lo ofrecimos como pan frío.

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Yo sabía que había que ofrecerlo a otro precio, la gente sabe que es pan frío... y se ofrecía... y si la gente lo quería, lo quería... y como era más económico, la gente se lo llevaba...

Entrevistador:

Ya... pero el pan frío, ¿es porque se enfrió? ¿O por qué?

Entrevistado 9:

No, porque al otro día es pan frío ya... es pan añejo, como se dice... una cosa así...

Entrevistador:

Ahh, ok... ya...

Entrevistado 9:

No tengo nada que quejarme...

Entrevistador:

Ya... más o menos en lo que es la clientela que está, lo que son sus vecinos... ¿Usted ha pensado alguna manera en que pueda expandir esa clientela?

Entrevistado 9:

¿Cómo? ¿Salir más? ¿Tener más clientela decís tú?

Entrevistador:

Sí.

Entrevistado 9:

No sé po', tendría que salir afuera, que sé yo...

Entrevistador:

Y este colegio acá, ¿no le facilitaría a usted hacer?

Entrevistado 9:

Sí, si el colegio, cuando yo trabajaba, era el que más me compraba... ya... por ejemplo, lo que era pastelería, lo que es el kuchen, el pie, cuando estaba trabajando en eso me compraban hartoo... sí... las empanadas, todas esas cosas me compraban hartoo...

Entrevistador:

Aparte de pan, ¿también hacía empanadas?

Entrevistado 9:

Sí...

Entrevistador:

¿Qué otros productos más hacía?

Entrevistado 9:

Kuchen, pie...

Entrevistador:

Ahh, ¿era todo?

Entrevistado 9:

Sí, era todo lo de pastelería... queques cosas así...

Entrevistador:

¿Qué era lo que más se vendía?

Entrevistado 9:

¿Acá en el colegio? Lo que el pan, y el kuchen, y el pie... ese tiempo que estuve en la sede, después dejé de estar en la sede, después se presentó... y paso como un año que dejé de trabajar en esa... bueno las mamás no quisieron más trabajar y quedé sola...

Entrevistador:

Ya...

Entrevistado 9:

Después empecé con un vecino, que el vecino, nosotros ganábamos acá, pero para él no era suficiente, o sea, como dueña de casa... era muy poco, demasiado... era como una ayuda para sostener, una ayua... pero más o menos para una persona como un hombre... no le sirve, es muy poca la ganancia... por eso, él optó por trabajar en construcción... y ahí empecé a quedar sola, a hacer sola... y me retiré, no trabajé más en eso... después llegó el FOSIS con el proyecto del programa PUENTE, además que era directiva, y se empezó a ocupar la sede, por eso dejé un poco el trabajo mío... me dediqué a otras cosas.

Entrevistador:

Ya, y ahora usted, ¿en qué está trabajando?...

Entrevistado 9:

Yo estuve trabajando en el Consorcio.

Entrevistador:

Y ahora de nuevo está con el pan...

Entrevistado 9:

Ahora, estoy empezando el proceso de nuevo... porque tengo mis cosas como para trabajarla, como las cosas que me compré en el FOSIS, que sería el horno, el refrigerador... los materiales obviamente esos tengo que reponerlos yo po'... eso es lo que se acaba, pero lo principal son las cosas, los instrumentos, o sea, las herramientas para poder trabajar...

Entrevistador:

Mmm...

Entrevistado 9:

Así que un horno, ¿dónde lo voy a conseguir?

Entrevistador:

Sí po', es verdad...

Entrevistado 9:

Entonces, ya tengo eso... que es lo principal...

Entrevistador:

Ahora, sólo tiene que invertir... Ya, ¿va a seguir vendiendo lo que son, solamente lo que son cocina o piensa...?

Entrevistado 9:

Sí, ahora cuando estoy más relajada, cuando me hagan ahí... porque yo tengo el horno afuera, lo van arreglar, porque tiene la tapita suelta, y como que se escapa el gas... porque ese horno no era el que yo quería, ese me lo compraron sin saberlo yo de donde era... que pensé que era fabricado en una fábrica...

Entrevistador:

Ahhh...

Entrevistado 9:

Este no po', éste es hecho a mano... y hecho a mano, las latas se oxidan se ponen negras, entonces, no me gusta mucho, no es como el que yo trabajaba, yo acá en la sede... porque en la sede tenemos uno, pero ese es de fábrica, está todo bien cerradito, las latas... una cosa bien bonita, o sea más higiénicamente bueno... éste no, éste se oxida con la humedad, empieza a botar ese oxido... es medio malito, se le salió la tapa al tercer día... se me desordó... abajo en la cañería, también se le salió...

Entrevistador:

Ya, ¿y no pensó usted en podría devolverlo o no? ¿qué se lo cambiaran?

Entrevistado 9:

No, porque yo perdí la tarjetita po'... la tarjetita que me pasó este caballero, fue en Valparaíso donde lo compramos, se me perdió la tarjeta... así que, como me lo iban a arreglar, mejor que lo arreglaran... pero yo no quería una cosa hecha a mano, porque igual me iban a devolver una cosa hecha a mano, y yo no quería eso, yo quería una cosa hecha de fábrica, porque es más confiable...

Entrevistador:

Claro, ¿usted me dice que va hacer algo afuera?...

Entrevistado 9:

Sí, un cuartito, donde yo tenga... solamente para trabajar en eso, porque el gas como que te le encierra, y empieza a arder lo ojos... un éste que bota el gas, queda con mucho olor... y un mesón, igual me faltan cosas como pa' seguir trabajando.

Entrevistador:

Ya... ¿Y qué considera usted que facilitadores les da su entorno y qué obstaculizadores les da para vender el pan? ¿Qué problemas tiene y que se les hace fácil? ¿En el vivir acá?

Entrevistado 9:

¿Cómo? No entiendo la pregunta.

Entrevistador:

A ver... ¿qué cosas encuentra usted que facilitan su trabajo al estar usted viviendo aquí?... por ejemplo, usted nos cuenta que su clientela son sus vecinos, una ventaja sería conocer a sus vecinos... como algo que le ayude a vender el pan... entonces, como obstaculizador, podría ser un problema que hayan varios vecinos que también venden pan, entonces, le va a costar vender el pan...

Entrevistado 9:

No po', en ese sentido no los tengo... ¿Competencia? No la tengo...

Entrevistador:

¿Cuáles son los problemas que tiene para desarrollar más su negocio?

Entrevistado 9:

El problema mío, solamente soy yo no más po'... que yo no más me decida a ponerme las pilas más y a trabajar más po', porque aquí yo no tengo problemas con vender el pan po'... todo lo contrario, la gente dice que es rico... cuando dejé de trabajar, la gente de por allá arriba, cuando me veía, me decía: "Pucha, ¿por qué dejo de hacer pan?, si era tan rico...", entonces ellos me incentivaban a mí a seguir trabajando en el pan, pero sola no podía, porque era mucho, era harto pan... de repente 200 panes en un día, entonces, como nadie más sabe hacer pan... al otro caballero, yo le enseñé a él, aprendimos lo mismo, como yo lo hacía... y vendíamos harto ahí... O sea, de problemas, de que yo tenga problemas de que me

digán una cosa del pan, nunca he tenido quejas... jamás... todo el tiempo que llevo no me han dicho ni una cosa, de que le hayan encontrado algo que está malo... no, nunca... todo lo contrario.

Entrevistador:

Y, ¿como factores que le ayudan a usted a vender sus productos? ¿O hacer su negocio?

Entrevistado 9:

¿Cómo? ¿Tú decís a tener?

Entrevistador:

Por ejemplo, a vender más o a tener una mayor clientela.

Entrevistado 9:

Lo que me gustaría a mí... es aprender... tener un local para aprender a hacer el otro estilo de pan... hay una amasandería, pero de otro estilo de pan, es más, no es tan este como el pan amasado... es amasandería, pero son como hallullitas, así como...

Entrevistador:

Ahh, ¿cómo el pan corriente?

Entrevistado 9:

Como del pan corriente, una cosa así... hay varias amasanderías que hace un pan así, como redondito así, que es flaquito, yo creo que ese me iría mucho mejor que ese, que el pan amasado... porque uno ahí lo pesa, y lo vende como pan normal...

Entrevistador:

¿Y usted el pan amasado lo vende por unidad?

Entrevistado 9:

Sí, por unidad, porque no tengo pesa po'... porque si fuera por pesa... con pesa yo lo vendo por kilo, entonces, la gente se guía más por el kilo que por la unidad... entonces puede salir

más, o entre menos pan... si eso es lo que mira la gente, como está mala la situación, el corriente va a pesar un kilo, pero sale más que un kilo de pan amasado... es que como vienen a comprarlo calentito, uhhh, se desaparece rapidito... si me han dicho la gente que como tan tentador... es que se le hace... se desaparece el pan...

Entrevistador:

O sea, tiene bien buena reputación su pan acá...

Entrevistado 9:

Sí po', siempre he tenido buenas informaciones sobre de eso.

Entrevistador:

Eso sería, queríamos darles las gracias.

Entrevista en Profundidad a Expertos

Experto 1

Entrevistador:

Bueno, me puedes decir tu nombre y lo que hacías en relación con el programa? Como presentación...

Experto 1:

Bueno, mi nombre es Lucy Núñez y soy ingeniero comercial, eh, eh, eh, estuve trabajando en una consultora que es a la vez ejecutor de FOSIS, programas FOSIS y el año pasado me tocó coordinar el programa. Como coordinadora tenía que estar a cargo de planificar, programar y coordinar equipos de trabajo y, a la vez, por el hecho de ser ingeniero comercial, también realicé las capacitaciones en gestión empresarial, que se llama, que es un taller que se les realiza a este programa específico como para microempresarios... Realicé las capacitaciones y, también después, hice algunas asesorías, que las asesorías son en terreno, eh, eh, eh, individual.

Entrevistador:

Mira te cuento, nosotros enfocamos el levantamiento de perfil en la zona de Viña del Mar, los beneficiarios van a ser ahora beneficiarios de familias PUENTE, pero que fueron beneficiados en el año 2003, o sea, en el proyecto que tú estabas coordinando, pero en vez de ser en Valparaíso como era anteriormente, lo cambiamos a Viña del Mar, precisamente porque en el fondo las características de los microempresarios de Viña era más...

Experto 1:

Tienen un perfil más emprendedor...

Entrevistador:

Claro. Eran más activos en cuanto a su relación con el programa, ya... Bueno, básicamente esta entrevista es como para ver más o menos las características de este tipo de microempresarios, considerando las características de superación de la pobreza, que en el fondo no sabemos... es como un concepto que estamos utilizando que es lo más parecido a, ¿ya?

Experto 1:

Actividad económica. En realidad es mejor el nombre de actividad económica independiente, que es un poco largo, de cómo les decimos a los microempresarios, pero creo que es un nombre que les queda mejor porque son personas que desarrollan actividades económicas independientes.

Entrevistador:

Justamente nosotros... Tú hablabas de estas capacitaciones en gestión empresarial, bueno, justamente la gestión empresarial vendría a ser como una especie de competencia.

Experto 1:

Claro.

Entrevistador:

...o una habilidad que la gente debiera manejar para poder llevar a cabo este...

Experto 1:

¿...fomente el negocio?

Entrevistador:

Claro, y en este sentido, lo que nosotros estamos tratando de levantar son esas competencias de las personas... Para eso necesitamos las tareas críticas, ¿ya? Entonces mira, voy a partir como de lo más general...

Experto 1:

¿A qué te refieres con tareas críticas?

Entrevistador:

Mira, son básicamente las competencias, la expresión de éstas, como por ejemplo, saber administrar el negocio, no sé... esas cosas.

Experto 1:

¿Entonces el objetivo de ustedes es determinar las tareas críticas?

Entrevistador:

Claro, a partir de las tareas críticas en el fondo, determinar, ponte tú, esas competencias. Yo soy media complicada para explicar las cosas, pero al final lo logro... Bueno, pero en cuanto a esas actividades económicas independientes, ¿cuáles crees tú que son los factores que promueven el éxito de esas iniciativas, considerando que son gente en las condiciones que hemos mencionado?

Experto 1:

O sea, ¿considerando el entorno económico y social en el que ellos viven?

Entrevistador:

Claro. Que ellos tienen el objetivo, que en el fondo es este mantenerse, o por lo menos, sobrevivir en ese entorno de pobreza.

Experto 1:

O sea, el entorno de pobreza les hace más difícil salir adelante que a una persona que está posesionada en... que tienen más recursos. Por lo tanto, allí, yo creo que es lo más importante es la capacidad emprendedora que puede tener cada uno. Ehhh, ¿tú me preguntas para que sea exitoso el proyecto que llevan a cabo, verdad?

Entrevistador:

Sí, o por último, en el fondo que logre su objetivo final que en el fondo es subsistir.

Experto 1:

Claro, primero es la capacidad emprendedora y motivación interna que tenga cada persona, es súper importante para que resulte. El apoyo familiar también, porque muchas veces son... no sé... te encuentras con personas que son solas, hombres solos, que están a cargo de sus hijos y, entonces, para ellos es difícil también llevar a cabo una actividad así si no tienen el apoyo de una hermana, de los papás que les puedan cuidar a los hijos cuando trabajan y, también por esa misma razón ellos desarrollan actividades independientes para poder estar... no dejar de lado mucho a su familia, pero principalmente yo creo que es la motivación, el empuje y la capacidad emprendedora que ellos tienen. Y el interés, el interés que va también como un todo, como dentro de la capacidad emprendedora de cada uno. Interesarse, por ejemplo, por... va caminando por la calle y ven un soldador y dicen “Ohh, ¿esto cómo se hace? Y ¿Cómo se hará?” y empiezan a preguntar...

Entrevistador:

¿En cuanto a ser curioso te refieres?

Experto 1:

Claro, su capacidad investigativa también.

Entrevistador:

Tú tuviste más contacto con la gente del programa, ¿verdad?

Experto 1:

Sí.

Entrevistador:

Recién contabas tú que muchas veces habían hombres solos que... ¿Se daba mucho eso en Viña?

Experto 1:

No son más cosas familiares, pero lo que pasa es que a lo mejor a uno le queda en la retina o en la mente porque obviamente llama más la atención cuando hay un jefe de hogar y no existe... y cuando a la vez que desempeña bien la labor de padre y de sustento para los hijos, pero no... Tendría que revisar el listado para saber el porcentaje, ahora me acuerdo como principalmente de dos casos...

Entrevistador:

Bien, pero yo hablaba más como en términos generales, no es necesario tantos porcentajes... Bueno, y al contrario, o sea, ¿qué considerarías tú para... justamente, que podría dificultar el lograr su objetivo? Hablamos igual de la capacidad emprendedora y de bueno, estar solo, del ambiente. Pero, ¿tú considerarías que hay algo más en relación que podría también complicarlos en el obtener sus metas? O, en mantener sus estrategias para mantener la iniciativa...

Experto 1:

Bueno, la situación familiar... la estabilidad emocional, a veces hay gente que por el mismo hecho de vivir en la pobreza, tener que ver a tus hijos que a veces les falta comprarles algo para que puedan asistir al colegio, hay mucha gente que cae en depresión... hay mucha vulnerabilidad a la depresión, por lo tanto, eso también como que, yo considero... eh... una inestabilidad emocional que puede... que varias personas presentan; pueden estar bien, sentirse motivados, que tengan la mayor cantidad de capacidad emprendedora posible, de repente surge esta inestabilidad emocional por el hecho de ver cosas que no pueden cumplir

en esos momentos... como cierta impotencia, y que eso, esa impotencia les trae esta... a lo mejor no es depresión, pero esta angustia y ansiedad. Se vuelven ansiosos y como que “ya esto no me resultó”, entonces como que no siguen adelante. Ven al tiro como que se les cierran las puertas a algo y no insisten. Y, que más... ¿Cosas que no les permitan salir adelante?

Entrevistador:

Sí. Por ejemplo, no sé, que tiene un plan a seguir y no puede seguir las estrategias que se plantearon para formalizar un poco más esa iniciativa económica y subsistir.

Experto 1:

Un tema de comercializar nuevos clientes. Es porque, yo pienso que se automarginan un poco. Como son también de sectores, en el caso de Valparaíso, de los cerros, o sea, yo te hablo de los cerros, de la punta del cerro. En Viña también, son sectores muy alejados, que tú vas y realmente, la gente va al centro, no sé, una vez al mes o cada dos meses, pero toda su vida gira en trono a su sector. Por lo tanto, no... sus clientes, sus posibles clientes terminan siendo sus familiares, sus vecinos y tampoco creen que puedan llegar a otro tipo de gente o ni siquiera se lo cuestionan mucho.

Entrevistador:

O sea, el entorno más inmediato...

Experto 1:

Claro, y bueno, por eso también se crean distintos programas en relación con lo laboral y todo eso de la presentación y enseñarles a hacer curriculums y cosas así.

Entrevistador:

De qué tipo... Más que nada por curiosidad, porque en realidad no es tan relevante a lo que nosotros vamos a ver, pero, ¿este tipo de programas tienen un seguimiento posterior a la

gente que ha iniciado este tipo de iniciativas económicas? ¿Les siguen haciendo capacitaciones posteriormente?

Experto 1:

El programa del año pasado... igual este año, el mismo programa tiene ciertas variaciones. Es más o menos lo mismo, pero ahora está más riguroso, se crearon otros instrumentos para hacer... para que funcione mejor. Pero, ehh, consta de tres etapas que son un período de capacitación que es un taller SENCE, que son como para..., de capacidad emprendedora, para motivarlos. Después viene el taller de gestión empresarial, que es donde se les enseña y hacen su plan de negocios y aprenden temas de cómo administrar un negocio, que eso está dentro de la etapa de capacitación. Después viene el financiamiento, donde a ellos se les compra mercadería, maquinaria, todo lo que ellos necesitan para desarrollar su actividad y, finalmente, viene un seguimiento que dura 4 meses. Esa etapa de seguimiento es individual en el domicilio, ¿ya? Ahí va una persona al hogar, a donde desempeñan la actividad, que es casi siempre en la misma casa y tocan temas que más o menos ya se han discutido en el taller, por ejemplo, costos, publicidad, etc., y se trata de asesorarlos.

Entrevistador:

Te iba a preguntar... ¿Tú participaste, cierto, además de lo que era la coordinación, en todo lo que era la capacitación en gestión empresarial? ¿Era muy difícil trabajar con estas personas que, por lo general, por el tipo de personas que estamos hablando, es gente que cuenta con casi nada de o nada de educación, en el sentido de conocimientos básicos de matemáticas, castellano, etc.?

Experto 1:

Sí, de hecho hay harta gente analfabeta también.

Entrevistador:

Entonces, en ese sentido, ¿eso también podría ser perjudicial posteriormente para que pudiesen seguir con sus estrategias de trabajo?

Experto 1:

Sí, yo te digo... O sea, a ver, hay gente analfabeta, hay gente con poco nivel educacional, cierto, hay maneras de hacer las clases, usar términos simples... En gestión empresarial se supone que uno trata de usar los términos más simples posibles, ocupar muchos ejemplos y... disculpa, ¿cuál era el punto?

Entrevistador:

El punto es simplemente saber si esta metodología es demasiado difícil y/o a larga también les puede producir un efecto de ser contraproducente...

Experto 1:

¡Ah, sí! ¿O sea de que si lo aplican o no?

Entrevistador:

Claro, en el fondo, porque por ejemplo tú puedes darles muchos ejemplos, pero de repente la capacidad de abstracción de una persona puede llegar a ese ejemplo que le diste no más.

Experto 1:

Claro, o sea, un 50 % de las personas aplican lo que... a muchos les sirve como aprendizaje y eso de que posteriormente pueden acordarse "ahhh, si esto...", pero de que apliquen las técnicas que a lo mejor se les enseñaron, yo creo que un 50% de ellos lo hacen. Ehhh, lo que más nosotros le ponemos énfasis es que tiene que llevar cuadernos, que tienen que calcular costos para saber cuánto están ganando, cuánto es lo que tienen que separar para el negocio, cuánto se pueden gastar para su familia. Se supone que ahí uno tiene que recuperar el capital para seguir invirtiendo en el negocio y también tiene que obtener ganancias.

Entonces, nosotros les tratamos de explicar, como, bueno, como casi todos ellos no tienen iniciación de actividades no llevan boletas ni libros, lo ideal es que lleven un cuadernito y, es difícil conseguir eso en la gente.

Entrevistador:

Bueno, considerando la escolaridad que tiene esas personas, llevar un cuaderno les debe resultar súper difícil...

Experto 1:

Pero nosotros tratamos de enseñarles de la manera más fácil posible, la más simple, y no entienden. O sea, y desarrollamos ejercicios y no entienden. Lo que pasa es que ellos no asumen el valor que significa llevar eso, que lo que significa que en dos meses más yo voy a abrir el cuaderno y voy a ver “, ah, en septiembre te vendía esto y ahora estoy vendiendo esto otro”. Ellos creen que lo tienen todo en la mente, que ellos tienen todos sus cálculos en la mente, les cuesta... cuesta mucho hacerlos valorar ese tema de llevar un registro en un cuaderno.

Entrevistador:

¿Y eso a la larga los puede perjudicar en lograr su objetivo?

Experto 1:

Sí, más que perjudicar, no tiene esa herramienta que los ayuda, una herramienta imprescindible para ellos, no, como te digo, no la valoran y también el tema de la publicidad, de que hagan folletos, que manden a hacer tarjetas de presentación, que yo te digo hay miles de alternativas que no tienen, que tienen un costo mínimo, todo está en la imaginación. Qué es lo que yo sé, qué es lo que pueden hacer de acuerdo a cada rubro. De hecho, yo misma le hice unas tarjetas de presentación a algunos, como para motivarlos y a ver si les resultaba. Algunas iban a seguir haciéndolas al toque. De hecho, me pasó con uno,

que se le terminaron y después hizo algunas a través de fotocopias y, por eso te digo, la mitad a lo mejor aplica esas cosas y lleva cuadernito, pero los que tienen más experiencia y creen que se las saben más por libro son los que menos ocupan las herramientas que se les enseñan en los cursos. Esos son los primeros que caen...

Entrevistador:

Estas iniciativas económicas independientes, ¿cómo se diferencian de otras? Porque, por ejemplo, te pongo el caso de una conocida que tiene un negocio financiado... bueno, ella postuló al FOSIS y todo, y tienen ahora un negocio de costura y de cosas de ese tipo y es casi una microempresa familiar, en donde participan sus hermanas, sus hijas, sus cuñadas, etc., en este sentido, una persona que empieza con estas iniciativas económicas independientes, ¿qué cosas hacen que son diferentes, qué las diferencian de este otro tipo de microempresas, que aún siendo dentro de la pobreza, están un poquito más arriba, qué cosas crees tú que las diferencian?

Experto 1:

¿De las más pobres?

Entrevistador:

Sí, de las familias PUENTE.

Experto 1:

Las PUENTE, que son familias que están bajo la línea de la indigencia.

Entrevistador:

Claro. ¿Qué cosas tienen que hacer ellos que son diferentes a las que tienen que hacer las que están en la línea de la pobreza?

Experto 1:

Ya, eh, qué es lo debieran hacer... de la competencia...

Entrevistador:

Claro, ¿qué es lo que hacen que las diferencian de la competencia?

Experto 1:

Las condiciones. O sea, el estar bajo la línea de la indigencia significa otras condiciones de vida, en el tema de estás mal, en el tema de salud y en el tema de lo económico, el ingreso per capita es distinto al de las personas en la línea de la pobreza.

Entrevistador:

Pero, ¿por qué podría irle mejor a una persona que está abajo, o sea más abajo, que a lo mejor una persona que está en la pobreza, si están en la misma actividad? Por ejemplo, en el cuento de la ropa, como este ejemplo que te daba anteriormente, y una persona que está en el Programa PUENTE y que tiene la posibilidad de, mediante el Programa, vender ropa o eso, en ese sentido, qué las diferenciaría si ambas están en el rubro de la ropa...

Experto 1:

Pero una es más pobre y la otra menos pobre.

Entrevistador:

Claro, la otra es menos pobre. ¿Qué cosas tendría que hacer esa persona que es más pobre, que lo diferenciarían en cuanto a cómo lleva a cabo la actividad, ya?, en relación con esta otra persona.

Experto 1:

¿Qué podría hacer esta persona como para tener éxito? ¿Cómo compite con la otra?

Entrevistador:

Sí. ¿Cómo compite con la otra? Y, ¿hay alguna diferencia en lo que hace una persona y la otra? O sea, por ejemplo, si las dos salen a vender ropas, si la persona que es más pobre tendría que tener algún tipo de estrategia especial para ir a vender la ropa?

Experto 1:

Una persona que es más pobre siempre está en desventaja por el tema de apariencia, por el tema de vocabulario, ehh, en ese sentido, yo creo que alguien que quiere ser un microempresario y es pobre tiene que preocuparse de muchas otras cosas, como participar en otros programas del FOSIS de nivelación de competencias laborales que eso las ayuda, o sea, el hecho de tener una educación mayor, o sea, si yo voy a vender ropa no me van a preguntar hasta que curso llegué, pero se nota. ¿Me entiendes? Se nota, y a uno le va a dar más fuerza.

Entrevistador:

Y a ustedes en estos programas que ejecutan, ¿ayudaban a la gente en ese sentido, o sea, por ejemplo, con ese tipo de consejos para presentar sus productos?

Experto 1:

Claro, pero hay que hacerlo con mucha sutileza, porque se pueden ofender. Uno trata de decirles “mire, usted tiene que estar con su delantal y mientras más blanco mejor, etc.”, pero hay que tener cuidado. Se ven alternativas de marketing, servicios de post-ventas, etc., pero como te dije el 50 % de las personas utilizan las herramientas que se les entregan. En la etapa de seguimiento se hacen muchas sugerencias de este tipo, aunque no podemos hacer nada si el negocio cerró.

Entrevistador:

A ver, en términos de actividades diarias que una persona debiera hacer, de las características que ya te he mencionado, debiera hacer en su quehacer diario en esta iniciativa económica independiente, ¿qué actividades considerarías tú que debería hacer esa persona? Es decir, ¿qué hace o debería hacer esa persona en su negocio?

Experto 1:

Igual depende del rubro del negocio... ¿Tú quieres que te diga diariamente?

Entrevistador:

Por darte un ejemplo, esta persona debiera llevar el cuaderno diariamente, ¿verdad?

Experto 1:

Es que depende, depende de los rubros, por ejemplo, gente que realiza servicios no debiera llevar un cuaderno diariamente, la gente que realiza ventas, yo creo que sí. La gente que realiza servicios debiera llevar un control de las obras que está realizando, de cuánto material ha intervenido en esto... a ver, en servicios, yo creo que lo más importante es hacer un presupuesto de lo que se va a ocupar, si voy a tener que contratar a otra persona, cuánto vale mi trabajo y, fijar un precio. A la vez, hacer un plan de trabajo, fijar la jornada y hacer una afirmación de cuánto me va a tardar el servicio que yo voy a realizar. Y, más que nada eso, además de llevar el control de insumos que estoy ocupando.

Entrevistador:

Y, en cuanto a la relación con los clientes, o los potenciales clientes ¿qué es lo que ellos deberían hacer? O, ¿cómo deberían relacionarse con ellos?

Experto 1:

De una manera directa... ¿sigo pensando en servicios? Porque es distinto dependiendo del rubro.

Entrevistador:

Mira, si quieres puedes verlo en términos generales...

Experto 1:

Mira, en el caso de servicios, yo creo que el contacto directo con el posible cliente a través de un presupuesto bien definido, cosas claras y alternativas, o sea, ir con varias alternativas de presentación.

Entrevistador:

Y, por ejemplo, a cómo ellos tratan con las otras personas. Por ejemplo, a un agente de ventas le dicen que tiene que ser servicial, que tienen que anteponerse a las necesidades de sus clientes y ese tipo de cosas, ¿cómo debieran funcionar ellos?

Experto 1:

Yo creo que ellos debieran señalar un poco la experiencia que ellos pudiesen tener, la experiencia concreta que ellos puedan respaldar y la amabilidad y el respeto y eso... Bueno, siempre estar atentos, ya que en cada negocio cada producto que uno tenga, todo es a partir de la necesidad del cliente y tratar de satisfacerlas lo más posible. Tal vez partiendo de una conversación, saber qué es lo que busca el cliente y de ahí poder generarle una propuesta... Al menos eso es lo que a mí me interesa enfatizar en el curso, orientación al cliente y no como se pensaba en algunas teorías antiguas en donde la idea era “orientación al producto”, o sea, que se preocupen de hacer algo bueno y lo mejor de acuerdo a lo que ellos consideran, según sus criterios, está bueno y bonito. Entonces cómo sacarles de la cabeza de que no, que uno parte de la investigación, saber lo que el cliente quiere que puede ser distinto de lo que yo encuentre bonito o no, entonces ver las necesidades del cliente y, dentro de mis posibilidades, tratar de satisfacerlas lo mejor posible. Por eso yo te digo, esas cosas que no tienen costo es lo más importante que pueden aplicar los beneficiarios.

Entrevistador:

¿Y las aplican?

Experto 1:

No mucho, porque no le dan mucho valor, porque es difícil también en el poco tiempo en que se desarrolla el taller que no es tan extenso... Entonces, también para ellos es difícil poder internalizar todo lo que se les enseña en tan poco tiempo. También es importante ver

las falencias que cada uno tenga, ya que pueden ser diferentes, alguien puede tener súper buena apariencia y bla bla, y otra persona ser mucho más tímida y eso en un taller de gestión empresarial no se puede ver de manera individual, uno explica cosas en general, es por eso que se han generado cambios en el programa actual. Se pretende que sean capacitaciones en terreno y de manera individual y sobre la base de un diagnóstico anterior de sus fortalezas y falencias y, entonces, tratar de enfocarnos a eso, a lo que en ellos está mal y lograr algo mejor, más éxito. Hay que darle más énfasis también a que ellos sepan cuáles son sus potenciales clientes y dónde se encuentran, ya que ellos no lo saben.

Entrevistador:

Bueno, ya vimos un poco lo importante que era la orientación al cliente en estas personas, pero, ¿Qué tipo de habilidades, qué competencias, crees tú que poseen estos microempresarios que pertenecen a las familias PUENTE que fueron beneficiarias del programa del año pasado? Dentro de lo que tú pudiste ver... qué habilidades o competencias tienen, pero que les permiten desempeñarse de buena manera; que, no sé si ser exitosos, pero sí que logren superar sus ingresos previos, o sea, ser exitoso de acuerdo a los criterios que se plantean en el Programa...

Experto 1:

A ver, son perseverantes... lo otro y que es bien recurrente es que son autodidactas o aprenden de otros y aprenden bien. Esto los beneficia. Por ejemplo, un caso de una persona que se fijó como se construían casas livianas y decía “oye, esto no es difícil” y se buscó un libro y se informó y está tratando de desarrollar ese proyecto, o sea, la gente como que, en el fondo, es como tener la motivación y la búsqueda de oportunidades. Eso más que nada...

Entrevistador:

Tú me nombrabas la perseverancia, el emprendimiento también, a ver...

Experto 1:

También hay personas que también tiene que ver con la capacidad emprendedora, que teniendo herramientas para una cosa, después buscan alternativas, se dan cuenta que pueden ocupar las herramientas para otras cosas. Tienen también, en general, en cuanto a la participación en el programa, alto nivel de responsabilidad, son gente súper responsable, o sea, saben que tienen que asistir a las capacitaciones, participan de las actividades, hacen los ejercicios... son bastante comprometidos.

Entrevistador:

¿Tú podrías agrupar esas competencias que dijiste en grupos que tengan algo en común?, por ejemplo, bajo emprendimiento, ¿pondrías tú alguna cosa en especial, alguna tarea en especial?

Experto 1:

...hmmm, por ejemplo, en la búsqueda de oportunidades constantes eso se da, por ejemplo, yo me dedico a un rubro y viene otra persona y te dice “Oye, ¿pero tú harías esto?”, y la persona tiene las herramientas y le dice que sí y... como la capacidad de utilizar los mismos recursos en otra actividad que no sea la de él, pero tampoco significa tanta pericia para realizarla. Como que están dispuestos a aprovechar las oportunidades que se les presentan. Otra característica del emprendimiento es el estar siempre receptivo a cualquier... yo me acuerdo de una persona que vende chatarra y también en otras temporadas vende leña y que se encontró una vez con una señora, de hecho estábamos haciendo las compras de él, y la señora le dijo “sabe que voy a comprar unos palos, ¿Usted me los llevaría en su camión?” “Sí, yo se los llevo”. Resulta que cuando llega allá, la señora le dice “sabe que tengo perros, ¿Usted construye?” “Sí”, le dice él, porque tenía herramientas, le habíamos comprado una sierra y para que construyera una reja para los animales y bueno la señora “Quiero cortar

estos árboles también y le regalo la leña”, entonces, como que, esta capacidad emprendedora, se es van abriendo oportunidades y ellos las toman. Él pudo ofrecerle sus servicios a esta señora y entregó tarjetas para que lo recomendara; entonces, esta búsqueda de oportunidades y aprovecharlas tiene que ver con el emprendimiento. No sé si con eso te respondo...

Entrevistador:

Sí, dentro de todo lo que me has dicho, me has dicho cosas de las que se pueden inferir competencias, por ejemplo, la iniciativa, el emprendimiento, etc.

Experto 1:

Bueno, en general, como que esta gente le hacen a todo... como que ocupan las herramientas para todo, como que no dejan el rubro inicial, pero igual agarran otras cosas dependiendo de las oportunidades... Otra cosa que como que los caracteriza, en general, es la búsqueda de información, o sea, ellos conocen dónde está la oficina de desarrollo económico y cómo los pueden apoyar y conocen bien el mercado en donde esto se desarrolla... Bueno, en el caso de las familias PUENTE, ya están destinados los programas para estas familias y la única manera que no participen es que ellas lo rechacen o que haya problemas de narcotráfico, etc.

Entrevistador:

¿Cómo eso de las familias PUENTE y el Programa?

Experto 1:

Bueno, cuando ellas no cumplen la dimensión de ingreso, pasan al Programa de Apoyo a Actividades Económicas del FOSIS, se les destina a estos programas.

Entrevistador:

O sea, ¿no es como por propia iniciativa?

Experto 1:

No. Es por una cosa interna del FOSIS, que ellos van revisando lo de PUENTE...

Entrevistador:

Ahhhh...

Experto 1:

Lo que pasa con las familias PUENTE es súper, súper especial, porque como son de extrema, extrema pobreza, la idea es solucionarles todos sus problemas, habitacionales, etc.

Entrevistador:

Sí... Bueno, quería darte las gracias por tu participación, porque de verdad fue una entrevista bastante buena en cuanto a información y nos va a servir muchos.

Experto 1:

Bueno, espero que les sirva...

Entrevistador:

Sí, gracias de nuevo.

Experto 1:

De nada.

Entrevista en Profundidad a Expertos

Experto 2

Entrevistador:

Estoy con X realizando una entrevista en el FOSIS.

- X primero te voy a pedir algunos datos de identificación, tu nombre y los estudios.

Experto 2:

Bueno mi nombre es X, estudié la enseñanza básica en Quintero, estudié ingeniería pesquera en la UCV, egresé el año '96, y desde el año '96 en adelante he hecho un sin número de cursos y algunos diplomados revisando algunos temas, esa es básicamente mi preparación académica.

Entrevistador:

¿Cuál es tu relación con FOSIS?

Experto 2:

A ver yo llevo 5 años trabajando en FOSIS, empecé como ADL agente de desarrollo local, que en ese entonces se llamaba supervisor de proyecto, y hace un par de meses atrás, a través de un concurso interno, quedé como encargado de la región del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, ex de Fomento Productivo.

Entrevistador:

¿Cuál es tu relación con el Programa PUENTE?

Experto 2:

El Programa PUENTE incorpora, dentro de lo que es la ejecución FOSIS, a tanto al Programa de Desarrollo Social, como el de los Programas de Nivelación de Competencias Labores o Nivelación Escolar y el Programa de Apoyo a Actividades Económicas. Por lo

tanto, tanto las relaciones estrictamente con la ejecución del proyecto para mejorarlos ingresos las familias puente; como sin duda, como es un programa atraviesa todas nuestras inversiones, también una relación transversal con los otros contenidos del Programa PUENTE, con el 53 mínimo.

Entrevistador:

¿Me podrías describir tu relación con el Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003?

Experto 2:

Yo, el año 2003, era agente de desarrollo local en las comunas de Valparaíso, fundamentalmente Valparaíso, y tenía a mi cargo más menos de 7 a 9 proyectos del PAE, no obstante tuve la suerte de hacer varios cursos, y especializarme en el tema y, entre eso, soy capacitado del SENCE, hice un taller, y tuve una pasantía en España por todo el tema de desarrollo económico local, todo lo que es formación dual, y también un diplomado con un equipo de trabajo de emprendedores de la mano de lo que es lenguaje y el tema SENCE.

Entrevistador:

Pasando un poco a la entrevista, la primera pregunta, ¿cuáles son los factores de éxito en las iniciativas económicas para la superación de la pobreza en el logro de sus objetivos y estrategias?

Experto 2:

A ver, yo comparto hartos los estudios, los informes de estudio que he leído, básicamente, se resumen en dos los factores de éxito o fracaso de la microempresa que tiene que ver con capacitación y acceso a capital, y en ambos casos, como FOSIS tenemos proyectos donde capacitamos y damos acceso a capital a las personas a través de subsidios o créditos. En el caso del segundo y en el caso del primero, llámese a través de talleres, asesorías

individuales o grupales, o jornadas de capacitación, por lo tanto, para resumir la pregunta, son eso dos temas los dos grandes factores de éxito o fracaso en la microempresa.

Entrevistador:

¿Cuáles son las características principales que diferencian a este tipo de microempresa de otras distintas a las apoyadas por FOSIS para la superación de la pobreza?

Experto 2:

A ver, yo creo que las principales características que diferencian al emprendedor PUENTE del resto de los beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas, primero es que estamos hablando de una persona que está en extrema pobreza o indigencia, sus ingresos per cápita en la familia son bajo los \$20.000 v/s los otros programas, que son de cuarentaitantos mil pesos hacia abajo; eso se traduce también que las actividades que desarrollan generalmente estas personas, son actividades de subsistencia, con escasísima preparación y capacitación, donde las características emprendedoras están menos desarrolladas, creo yo, en general, y fuertemente influenciadas por algún tipo de problemas psicológicos o psicosociales que tienen que ver desde el punto de vista biológico hasta problemas sociales como estigmatización y discriminación, etc. Eso, yo creo, que es la diferencia entre el perfil de la gente que en FOSIS atendemos del puente y los microempresarios tradicionales.

Entrevistador:

¿Qué cosas hacen este tipo de microempresas que otras no hacen?

Experto 2:

A ver, yo creo que esta microempresa la diferencia mucho de las demás microempresas, porque están fuertemente influenciadas por todo el tema psicosocial del microempresario PUENTE y de problemas propios de una persona que está en extrema pobreza. La gran

diferencia, tiene que ver en que tienen que compartir las actividades de la microempresa con actividades familiares y del hogar, te podría asegurar que son mucho menores las horas a la semana que dedica la persona del PUENTE a su microempresa que otra persona. Tiene obviamente mucho menos oportunidades de apoyo o de capacitación, o lo que sea, por instituciones, incluso FOSIS empezó a trabajar con ellos recién a partir del año 2003, anteriormente era bastante escueta nuestra participación con familias en extrema pobreza. Yo diría que principalmente eso, la gran diferencia está en el tiempo que le pueden dedicar a las actividades la gente del PUENTE, producto de su extrema pobreza que vive.

Entrevistador:

Pasando a la otra pregunta, ¿cuáles cree usted que son los principales problemas del entorno que impide a este tipo de microempresa lograr sus objetivos estratégicos?

Experto 2:

Los principales obstáculos se repiten un poco con lo anterior, el mayor obstáculo que tienen ellos para surgir es el no acceso a capacitación, bajo nivel escolar, escasez o bajo acceso a capita o apoyo en capital, una, en general, dinámica familiar que atenta con la actividad microempresarial, factores del entorno como discriminación, aislamiento geográfica y otros, que afectan también con la actividad eso, esos son los principales.

Entrevistador:

En relación con otra pregunta, ¿cuáles son las actividades que un microempresario del tipo mencionado, llámese microempresario de familia PUENTE beneficiario del Programa de Apoyo a Actividades Económicas del FOSIS 2003 debiera hacer en su quehacer diario de su actividad microempresarial?

Experto 2:

Es el gran tema que estamos tratando de abordar este año con este tipo de beneficiarios o usuarios que va a pasarse a llamar a partir del 2005, primero que tiene que ver con una serie de conductas que tiene que tener como microempresario, una el tema de la persistencia, otro el tema de la dedicación horaria, otro donde radican mucho los problemas el tema de los costos, por dominar todos los costos de su actividad. A ver, retomando un poco la pregunta, las actividades que debería realizar esta persona, debería ser primero mantener un libro de registro con los costos e ingresos que tiene su actividad diaria, mantener un contacto diario con su clientela, con el objetivo de mantener un feedback con ellos y poder orientar bien su producto o servicio, dedicarlo un tiempo, ojalá todos los días, a captar nuevos clientes; tener de tal manera ordenada su actividad microempresarial, que le permita también dedicarle tiempo al hogar, que en este segmento de la población es muy importante y, yo creo, que no es menor también el poder compatibilizar esta actividad con ciertas dinámicas familiares y contar con el apoyo familiar diariamente activo. Muchos de los problemas que tienen estas personas, está porque sus labores habituales o domesticas hogareñas, no le permiten dedicarse un 100% o de manera optima a la microempresa, de ahí, ojalá pudieran contar diariamente con el apoyo de su pareja, de su familia. Eso.

Entrevistador:

En relación con la pregunta anterior, ¿cuáles son las tareas específicas de un microempresario de iniciativas económicas para la superación de la pobreza debe realizar, tareas específicas?

Experto 2:

Las tareas específicas, obviamente, es tener e ir completando diariamente su cuaderno de registro, tener una comunicación activa con sus clientes, cosa de poder saber más o menos que piensan y qué necesitan, estar informado diariamente de los precios de los proveedores

de los insumos que ellos tienen, y diariamente tener, además, alternativas de dónde comprar, tener al día o al dedillo la información de la competencia, cosa que si la cuestión se cambia algún precio de algún producto, puedan estar informados inmediatamente, yo diría principalmente eso.

Entrevistador:

En relación con la segunda pregunta, ¿cuáles son los aspectos típicos que deberían mostrar las personas que laboran en el área microempresarial, para lograr un buen desempeño en su actividad?

Experto 2:

Yo creo que lo primero es que deben tener un apoyo familiar, que le de fortaleza y lo motive a seguir trabajando, el apoyo de la pareja es fundamental en este caso. Miram se mezclan mucho con las críticas emprendedoras, pero yo creo que las ganas de salir adelante dependen de la persona, yo me he encontrado con gente del programa PUENTE atendida por nuestros proyectos en que uno duda de que si tiene realmente ganas de salir adelante, bueno, eso se puede explicar por una serie de cosas: depresión, algún tipo de enfermedad física o mental, pero dicho de manera lo más básica es tener las ganas de superación, de superar su estado actual y salir adelante, yo creo que esos son los dos factores críticos.

Entrevistador:

¿Qué es fundamental manejar en una iniciativa económica o microempresa en condiciones de superación de la pobreza en relación con el conocimiento y la experticia que tiene que tener esa persona?

Experto 2:

Bueno, como te dije anteriormente, no es fácil encontrarse, pero es fundamental que ellos manejen por lo menos el tema de los costos, todo el tema de costos de su actividad, que en

un porcentaje no despreciable no lo manejan, lamentablemente, orientar su producto /servicio al cliente; creo que muchos de ellos se miran un poco el ombligo, y su producto/servicio está pensado en virtud de un plan de producción y no está pensado en relación con el cliente, o no está pensado en los gustos, necesidades o recursos que tiene el cliente. Yo creo que el otro factor importante es el acceso a información de instituciones públicas o privadas que pueden brindarle apoyo. Yo creo que el tema de la información, en este perfil, es demasiado precario, demasiado básico y, obviamente, al no tener información, hay un gran número de puertas que se le cierran, por no saber dónde y cuándo dirigirse a pedir apoyo o ayuda. Creo que esos son los principales factores.

Entrevistador:

¿Cuáles cree usted que son las competencias o habilidades que poseen los microempresarios que fueron beneficiarios del Programa de Apoyo a Actividades Económicas del FOSIS 2003, para desempeñarse de buena manera en su actividad?

Experto 2:

A ver, esto se nos cruza con lo que yo llevo haciendo ya prácticamente 3 años, que tiene que ver con las características emprendedoras de los beneficiarios. Nosotros, en general, hemos tratado de fortalecer las 10 características principales del emprendedor definidas por la metodología CEF internacional, que básicamente con liderazgo, trabajo en equipo, búsqueda de información, persistencia, fijación de metas, acceso a información, tolerancia al fracaso, no recuerdo las 2 o 3 restantes. Yo creo que son básicamente las 10 características que inciden en qué tan desarrolladas las pueda tener un microempresario en el factor o en el éxito o fracaso de su actividad, pero me atrevo a decir que la más importante entre ellas son persistencia, fijación de metas y búsqueda de información.

Entrevistador:

¿Qué competencias debiese tener un microempresario en este contexto?

Experto 2:

Lo mismo que te respondí recién, yo creo que las competencias que deben tener son básicamente 10, que obviamente, no todas las van a tener. Según los estudios que nosotros tenemos, que por lo menos en lo personal, he realizado son 10 las características emprendedoras principales que debería desarrollar y fortalecer un microempresario a largo de su actividad, que tiene que ver con liderazgo, trabajo en equipo, búsqueda de información, persistencia, fijación de metas, tolerancia al fracaso, trabajo bajo presión, innovación, son las competencias o características que debiera tener una persona para que se desarrolle exitosamente.

¿Cuál es nuestro principio frente a esto? Que con esto no se nace, estos son factores posibles de desarrollar y fortalecer en una persona, si bien no en todas las personas podemos desarrollarlas hay unos más que otros que podemos desarrollar en una persona u otra y a eso apunta principalmente nuestra metodología de intervención.

Entrevistador:

¿Cómo agruparías estas competencias?

Experto 2:

En relación con las mismas características que antes conversamos, yo hago una diferencia entre las más importantes, que eran la búsqueda de información, fijación de metas y persistencia, creo que son como básicas que las tenga cualquier microempresario, y las ya de segundo orden, pero igualmente importantes que tienen que ver con trabajo bajo presión, tolerancia al fracaso, correr riesgos, innovación, tener claro el concepto de calidad, planificación y responsabilidad frente a las tareas. Yo lo agruparía de esa manera.

Entrevistador:

Y para finalizar, ¿crees que existen otras competencias que debieran estar presentes?

Experto 2:

A ver, no sé si definir las como competencias, pero si ciertas características personales que facilitan el éxito o el trabajo en la microempresa: que sean optimistas, puede que vaya asociado con el ser persistente, pero no necesariamente, pero creo que ser optimista en un punto a favor para que el microempresario salga adelante. El saber comunicarse con otras personas, crear alianzas, el poder ganar adeptos a su iniciativa, que después está relacionado con trabajo en equipo y liderazgo, yo lo traduciría como habilidades comunicacionales, debe manejar buenas habilidades comunicacionales lingüísticas, visuales, corporales emocionales, no es menor el tema emocional en los microempresarios. Yo creo que esas dos, deberían ser o las consideraría también importantes.

Entrevistador:

¿Algún otro comentario Roberto.?

Experto 2:

A ver, que la microempresa, los microempresarios o los emprendedores, como le llamamos nosotros, las familias PUENTE que están siendo apoyados por nuestros proyectos, son personas muy castigadas, por decirlo de alguna manera, con muchos problemas, y que no es fácil trabajar con ellos. No obstante, la experiencia con el trabajo con ellos nos ha ido demostrando que las mismas características que uno encuentra en otros microempresarios, aquí también las hay. Sólo que aquí hay que hacer más trabajo para encontrarlas, hay que hacer más trabajo para que ellos las puedan desarrollar, es más tiempo, más inversión que hay que tener con esta gente para que puedan salir adelante, no estoy diciendo desde un punto de vista asistencialista, sino que lo estoy diciendo desde un punto de vista de apoyo

otras oportunidades. La sociedad no es la misma, en general, con una persona clase media o relativamente pobre, que un apersona marginal, no es para nada la misma o como se comporta aparentemente, pero para ellos, el diagnóstico no es muy distinto que para el resto de los microempresarios de sus factores fracaso y éxito, el tema es otra la forma de abordarlo, pero los temas creo que son básicamente los mismos.

Entrevistador:

Gracias por tu colaboración.

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A EXPERTO

EXPERTO 3

Entrevistador:

Primero que todo, son preguntas abiertas, una pauta de entrevista la idea es contextualizarlo en la comuna de Viña, familias PUENTE en el transcurso, al menos del proyecto, y aquellos datos que puedas tener de lo anterior, alguna evaluación u observación que ustedes, tuvieron de la realidad.

Experto 3:

El proyecto comenzó con la selección primero, nosotros fuimos, una selección entre comillas, porque nosotros ya habíamos predestinados los beneficios con los que íbamos a trabajar. Entonces, desde que hicimos el primer acercamiento, o ¿sólo desde la etapa que ellos comenzaron a elaborar los proyectos?

Entrevistador:

La selección.

Experto 3:

Son 3 pasos, de selección, después vino cuando estábamos trabajando en los proyectos y la evaluación. Yo estuve en las 2 primeras.

Entrevistador:

¿La selección la hace FOSIS?

Experto 3:

Claro, a través de la Municipalidad, a través de PUENTE. En los apoyos familiares, a nosotros nos dieron nóminas de personas, porque eran bajo el perfil de pobreza, menos de

150 puntos en las CAS, y teníamos treinta y algo de beneficiarios, 35, y el cupo de nosotros eran 30. Al final, los 5 que se descartaron, fue porque no tenían nada claro, pero nos dieron el listado.

Entrevistador:

A nivel de proyecto, ¿qué participación tuvieron ustedes con los beneficiarios?

Experto 3:

A ver, había gente que había que crearles la necesidad, fue heavy, ya que ellos te preguntaban a ti qué puedo hacer yo, en qué puedo gastar los \$300.000 que me dan. Pero también, había personas que venían con historias de microempresas anteriores, porque habían sido beneficiarios de otros proyectos, o porque a eso se dedicaban, o de eso vivían. Entonces nosotros llegamos allí con este bichito a decirles: “mire, es tanta plata”, porque en los apoyos familiares ya les habían comentado que nosotras íbamos, entonces, las personas tenían su proyecto algo definido. Hubo muchos casos en que las cosas se tuvieron que cambiar, porque no era sustentable el proyecto.

Entrevistador:

¿Tú puedes diferenciar entre los que ya venían con una cierta historia y con aquellos que venían recién empezando, en términos generales como agruparías tú, en este caso, a estos dos tipos?

Experto 3:

Ahí te das cuenta de los proyectos que resultaron de los que se cayeron

Entrevistador:

¿Tienen una relación?

Experto 3:

Claro, es que los que resultaron ellos siguen trabajando, era gente que ya venía desarrollando la actividad de antemano, o lo habían hecho, o les gustaba. Y en los casos que se cayeron, o que no les fue tan bien como se esperaba, era donde nosotras teníamos que crear la necesidad.

Mira yo creo, como yo vi toda la parte social, tuvimos visitas domiciliarias a los domicilios de ellos, o el contacto, tú cachai si la persona te está mintiendo o no, o donde la puedes agarrar, entonces, cuando hay que crear necesidades, esos proyectos no funcionaron, o eran más débil.

Entrevistador:

¿Podríamos plantear como un factor o indicador de éxito, al menos en un grado alto para crear la empresa, haber tenido un historial?

Experto 3:

Claro, de todas maneras.

Entrevistador:

Yendo a características más particulares, digamos, podríamos denominar, aquellas presentes en las personas aparte de su historial. El por qué de su historial.

Experto 3:

Son líderes, en gente que tiene sus ideas súper claras. La disposición o la conversación era llevada por ellos más que nosotras, porque se daba que mucha gente, nosotras llegábamos, y como que tú planteas el tema, tú tienes que estar sacando las ideas, y habían casas en las que nos quedábamos 3 a 4 horas, tomábamos té.

Hay más actitudes de liderazgo, autoestima ahí, gente que con una constitución familiar estable, gente que tiene su conviviente, que es la relación que más se da en estas familias,

pero es él conviviente, que es el papá de sus 3 o 4 hijos. La gente que tiene más, es más sólida, como que se la creen, de ahí en adelante.

Entrevistador:

Eso que tú me planteas de la constitución familiar, me gustaría que me hables un poco de qué realidad estamos hablando en términos sociales. ¿Cómo es la realidad que viven?

Experto 3:

Es re triste, ya que la mayoría de las personas, no la mayoría, pero hay un gran número de familias, bueno, la violencia es un tema transversal a todos los otros temas. La mayoría ha sufrido un tipo de violencia, si no física, psicológica, y la mayoría son mujeres que están a cargo de un familiar. Si bien existe la figura del hombre, el rol lo asume la mujer igual, y están, y las personas que tienen conviviente, yo recuerdo muy pocos de ellos casados, y que tienen hijos de la pareja. Se daba mucho que un niño era Pérez, otro Rojas, Gómez, eran ese tipo de papás. Hay familias muy disfuncionales también. Los roles como que de repente no son claros, la mujer no le gusta el tema de ser la dueña de casa, pero también espera que el hombre le responda, igual es un tema como súper complejo.

Entrevistador:

A la hora de acercarse a esta iniciativa, fueron seleccionados y, ¿se puede distinguir entre aquellos que tuvieron un buen pronóstico y aquellos que tuvieron un buen liderazgo, una autoestima alta que tú la planteas, como base?, ¿Y cómo es el cuento de la iniciativa en relación con lo que tú nos planteabas, en un principio, de la alta oferta de los cursos y capacitaciones que están llegando?

Experto 3:

A ver, hay gente que todas las micros le servían, que se inscribían en todas y al final no iban a ninguna, de hecho el nivel de motivación que tienes que usar tú en un principio para

que asistan, sobre todo en la etapa que venía después, la etapa de asesorías igual tiene que ser fuerte, porque si bien a ellos les interesa el tema, les da como un poco de flojera el tener que movilizarse hacia los centros de la reunión. Están ahí y lo pasan chanco, es como la lata de tener que ir para allá. Se me fue lo que me preguntaste...

Entrevistador:

Un poco cómo veían ellos esta oportunidad o beneficio.

Experto 3:

Yo me he dado cuenta mucho que las familias de Viña lo ven como un derecho. La Municipalidad de Viña tiene que ayudarlos, porque ellos son pobres, ese es como el discurso. “La Municipalidad me tienen que dar”, y en esa situación, yo encuentro a los municipios asistencialistas, dan, dan y dan. Entonces, con este programa me preocupaba mucho que se dieran \$300.000, que luego nosotros estábamos otra etapa, 3- 5 meses y luego nos íbamos y no sabíamos que más pasaba, porque ellos se interesan y se entusiasman muy luego. Tienen un entusiasmo al tiro, así, y de hecho nosotros hicimos que dibujaran ellos como se veían en 10 años más, se supone que con un mejor nivel económico, por algo están invirtiendo, por algo van a tener su microempresa, pero el interés decae, tal cual les llegó en un inicio. Lo que sí, la gente que venía con sus ideas preconcebidas o que ya tenían un historial detrás de ellos, súper bien, comprometidos, son bien comprometidos, les interesa el tema de poder surgir, pero les da un poquito de flojera el tener que ir a los cursos, que les enseñen cuestiones. Aparte, había mucha gente que ya había participado en otros programas, entonces, la asesoría, ya cachaban, entonces iban y decían esto ya lo sabemos.

Entrevistador:

Ahí, lo que tú dices de la flojera, ¿tú pudiste de alguna forma ver algo de desesperanza?

Experto 3:

Más que desesperanza es incredulidad, varias de esas conversaciones, ponte tú, como al azar había mucha gente que, por ejemplo, en un principio eran \$320.000, y te preguntaban: “¿Nos irán a pasar eso?”, “¿Y si yo no lo gasto en eso, puedo comprar otra cosa?” Por ejemplo, cuando fuimos a hacer las compras, la gente que iba a comprar ropa o lo que iban a comprar para la amasandería y todo, la mayoría de la gente ya iba a vender. Mira, los mejores proyectos fueron los que, cómo a ver, la amasandería. Lo que se cayó, fue el tema de vender ropa, y la mayoría de la gente que no tenía qué hacer se puso a vender ropa, como si fuera la panacea del cuento, que con eso te asegurabas para ser millonario, entonces fue un poquito, con eso, ese era el perfil, como no tienes que hacer, “a ya, voy a vender ropa, voy a vender dulces”, que a larga no era sustentable, no sé si me explico. Los otros no, en la amasandería tú cachabas que habían negocios, no recuerdo los proyectos, peluquería que tú sabes que sí, pero esas cuestiones como del puerta a puerta, se cayeron y eran esas mismas personas las que tenían como no para qué, “ya voy a gastarme la plata, porque ya me la están pasando, qué voy a hacer”.

Entrevistador:

Te voy a preguntar respecto a tu conocimiento de la microempresa en pobreza, de las iniciativas económicas en pobreza, si tienes conocimientos de otro tipo de experiencias que no sean necesariamente con familias PUENTE.

Experto 3:

Yo trabajé con FOSIS antes en el norte, con familias de Vallenar y Huayco- Freirina, fui Servicio País también, entonces he estado como siempre metida en el tema pobreza.

Entrevistador:

¿Qué diferencias sustantivas existen entre las familias, las microempresas de estas familias PUENTE con otras?

Experto 3:

La planta, porque cuando yo era Servicio País, las microempresas se sustentaban sola, la gente tenía sus ahorros, no le llegaban las \$300.000 lucas del cielo como pasa con las familias PUENTE. Por lo mismo, la sustentabilidad de la familia Servicio País era mucho mayor que la posible sustentabilidad de la mayoría de las familias PUENTE.

Entrevistador:

¿Y con los otros de FOSIS hay algún tipo de beneficio más directo recibían?

Experto 3:

Lo que pasa es que yo siempre he sentido es que el aporte de FOSIS, es una crítica que yo la hice cuando estuve trabajando en FOSIS antes, es que hay muy poco levantamiento de información. La gente tú le dices: “mire, va a invertir tanta plata”, y la gente aperra, pero tienes que llegar a crear necesidades, porque cuando tú no conoces a una familias lo suficiente... yo ahora me puedo preguntar para que sirvo yo, pero yo no puedo llegar a una familia que la he visto dos veces, y de las dos veces he estado media hora o 45 minutos con ella y yo decirle: “Mire, usted haga esto”. Entonces, el FOSIS, el problema que tienen es que, también es un problema de recursos, tampoco puedes tener un profesional un año conociendo a la familia perfectamente, casi viviendo con ellos, para decir: “Sabe que usted sirve para esto”. Lo que hacemos los profesionales que llegamos a intervenir es por el ratito que tú estas allí.

Entrevistador:

Básicamente, la gran característica de esta microempresa es el trabajo primario sobre una idea, las características que poseen estas personas potenciarlas.

Experto 3:

Es poco lo que tú puedes ver en tan poquito tiempo, no sé po', de repente tú puedes decir: "Señora, puede servir para esto". O sea, había gente que nosotros: "¿Usted le gustaría esto?", "No" "¿Y le gustaría esto no?" Una señora quería peluquería: "No si yo quiero hacer peluquería". Ya, financiamos la peluquería, pero jamás en la vida había cortado el pelo, se llevaba pésimo con los vecinos y su peluquería era para el sector. No hablaba a los vecinos ni de ese cerro ni de otro. Entonces, ¿para qué íbamos hacer esto?

Entrevistador:

Dentro de lo que hemos hablado, ha salido bastante lento, pero me gustaría que pudieras definir nuevamente el puesto, ¿cuáles son las principales problemas u obstáculos que impiden que esta microempresa logre su objetivo?

Experto 3:

Es que tiene dos grupos, entonces con los primeros que te decía yo, que ya venían con una historia de vida, los obstáculos van con el tema de la formalización, como el que tener que pagar impuestos, por ejemplo, en el caso de la amasandería que era un tema... es que todo es clandestino... "entonces el Pedro, que a mí me encantaba, que cocinaba exquisito, no podía ir a vender a los colegios, porque le pedían boleta", y ya entran a formalizar es un tema súper engorroso y costoso, y el tema del IVA, todo, todo, todo es complicado.

Entrevistador:

Y en ese caso, en el asunto de la formalización, ¿qué sucedía cuando llegaban a enfrentar esa realidad del tener que formalizar, cómo incide eso en el negocio?

Experto 3:

Es que esta cuestión es un círculo, porque, a ver, el gran tema de ellos es la formalización. Viña por la Municipalidad hicieron, no me acuerdo como se llamaba el asunto, era todo un

trámite, pero tenía un nombre, la Lucy se debe acordar, y que con eso formalizaban y tenías que pagar re poca plata y le daban iniciación de actividades, sanidad, todo lo que necesitaran, era como un paquete súper bueno. Entonces nosotras súper embaladas, “ya sí, inscríbete en éste, toma éste...”, pero les da como un poco de susto el formalizarse, como que les da miedo... “para qué si nos está yendo bien”, a pesar que nosotros en el proyecto los hacíamos soñar, entonces a pesar de que en el sueño de ellos querían venderle hasta al alcalde de Viña, pero al llevarlo a la práctica, igual como que “no yo con mis vecinos sobrevivo”. Es como un tema de achicarse y tener susto al competir a lo grande, como que se quedan en lo local no más.

Entrevistador:

La idea está.

Experto 3:

Claro, tienen toda la intención, pero les da miedo. Yo creo que pasa más por un tema personal de que han sido o tienen tan metidos que son pobres, y que si son pobres los van a discriminar, “¿cómo me voy a agrandar yo, y le voy a ir a vender a un colegio cuico? No para qué. Al Pedro muchas veces, porque no iba a vender a los establecimientos, que se formalizara, cuánto colegio no hay en Viña para vender o empresa también, había un colegio cerca incluso para que fuera a ofrecer sus dulces para el colegio cuando hacían actividades y también le daba un poco como de susto”. Es un tema de confianza, como que no se la creen.

Entrevistador:

Yendo ahora a un tema, a la actividad misma, tú me has dicho que existe una separación de rubro, donde tú me dijiste que podemos separar claramente los que serían el asunto de

ventas, o sea, el negocio producción y venta. Primero, ¿cuál es o que lógica trabajan ellos en esta inversión?

Experto 3:

¿Cuál? ¿Los sistema B o los dos?

Entrevistador:

Me gustaría centrarme más en el producto.

Experto 3:

Pero, ¿a qué te refieres con la lógica?

Entrevistador:

Cómo ven ellos la idea de invertir, para qué, para mejorar, para parar la olla. ¿Qué hacen ellos con la plata, cómo es el manejo que ellos hacen, cuáles son las ideas desde ellos respecto de que hacer con ese dinero?

Experto 3:

Yo te puedo hablar de la idea antes de tener el proyecto, mi etapa, yo los dejé funcionando y me fui, no sé que pasó después, nosotros compramos lo que había que comprar, arrendamos lo que había que arrendar, pero yo no supe que más pasó allí, pero la gente sí tenía toda la intención.

Entrevistador:

¿Me podrías explicar en que parte del proyecto estuviste tú?

Experto 3:

En la selección y en la asesoría, eran tres y la última era el seguimiento en que los chiquillos ya iban a la casa a ver cómo estaban o a la microempresa, en el caso de que fuera un lugar distinto a la casa, a ver cómo estaba funcionando, cómo les estaba yendo, ayudándolos con el cuaderno de contabilidad.

Entrevistador:

¿Tú alcanzaste a estar en contacto directo con la microempresa en funcionamiento?

Experto 3:

No, yo estuve un poco cuando había que ir a comprar las cosas y dejarlos como un poco funcionando.

Entrevistador:

La parte que viene ahora tiene que ver un poco con las tareas de los microempresario realiza en su microempresa y cuáles debiese realizar, ambas, las que realiza, podemos llamarlas neutras y cuáles son las que debiesen realizar en cuanto a esta diferenciación de rubros. Tú me dices que no podrías dar cuenta de que tareas realizaron en su puesto de trabajo, pero ¿cuáles crees tú, conociendo el primera acercamiento, cuáles son las tareas que ellos debiesen realizar, específicamente, al rubro que están trabajando?

Experto 3:

Yo creo, por lo que yo fui viendo, que el tema más... incluso los que yo hoy día vi trabajado, el cuento de los cuadernos de contabilidad no lo están haciendo, creo que se siguen dando vuelta, pero con más recursos.

Entrevistador:

¿Cómo ese seguir dándose vuelta?

Experto 3:

Que no creo, voy a ser súper escéptica, en el tema de la asesoría ya se veía que tanta plata, incluso en las asesorías hicimos una plantilla con cuánto ellos gastaban de luz, agua, gas, arriendo en el caso que lo hubiera, colegio, alimentación y vestuario. Entonces, ellos gastaban \$80.000 en total en ese ítem, entonces cuánto debían ganar para que esta microempresa funcionara como microempresa, y eso se supone, cuánto ellos se iban a dejar

de sueldo, pero yo creo que eso ya no es así, que están sacando de la caja cada vez que les pagan, están viviendo al día, no se están haciendo un sueldo, porque las capacidades que ellos tienen, sin menospreciarlos, les ha resultado vivir así, para que cambiarlos. Entonces, en el fondo, las \$300.000 lucas, fue un aporte para comprar o más maquinas o más materiales, pero siguen viviendo al día.

Entrevistador:

A partir de este ingreso de capital económico, tecnológico, de ayuda profesional ellos siguieron trabajando bajo la misma lógica de supervivencia, no hay... como tú me decías o me planteabas en un momento... ¿el tope sería la formalización y ese tope no les permite surgir más y transformarse en una empresa productiva más que de supervivencia, o sea, que otros elementos le incorporarías tú, a parte de ese tope formalista?

Experto 3:

Es un tema de capacidades, que va en ellas. El problema es que no se la creen todavía, no se la creen, porque tampoco tienen por qué creerse. Ellos vienen de un nivel socioeconómico bajo, ellos han vivido en pobreza siempre, viven al día, sobreviven, entonces no... lo ideal de ellos sería formalizarse y hacer inversiones. El que te decía yo, la amasandería podría comprarse un carrito para repartir pan, pero como no lo hicieron antes y han vivido igual, y se han mantenido igual, para qué hacerlo ahora, como que no tienen... como que, claro, como que todos ellos quisieran formalizar y quizás todos quisieran agrandar, pero a la hora de poder hacerlo no lo aprovechan.

Entrevistador:

Pero tú puedes plantear o reconoces que hablando en términos de competencia, por ejemplo, una competencia es la innovación, una competencia es asumir el riesgo, por ejemplo. Podrías decir qué están presentes, pero no se desarrollan o son inexistentes.

Experto 3:

No, ellos tienen la mejor intención, yo creo que cuando nosotros los hicimos soñar, todos soñaron y volaron súper alto, pero lo que insisto, les da susto, les da susto competir igual con lo grande. De hecho, nosotros cuando había que poner cuáles serían sus competencias en su venta o en la amasandería o en lo que fuera, hablaban sólo cosas como el negocio del lado o el de más allacito.

Entrevistador:

¿Cómo era la relación ahí, cómo era expresión de esto en grande no se quería expresar por miedo, cómo se expresaba lo que tu dices estas ganas de surgir en relación con aquellas microempresas que estaban en su misma condición?

Experto 3:

Es que es bien raro, porque ellos... como FOSIS ha hecho harta inversión, y yo creo que es un tema bueno, no estoy de acuerdo en cómo se hace. Había una amasandería aquí y tres al frente, y en la cuadra de más atrás, habían cuatro, porque todos ven como la panacea esa cuestión de la amasandería o lo que sea. Venta de ropa, vendían todas las señoras de la población ropa y entre pospotenciales clientes, fíjate, eran las mismas señoras, ¿cómo te va a comprar alguien que vende más encima? Entonces ellos creen que son los mejores: “es que yo hago el mejor pan”, “yo vendo ropa de mejor calidad”, “corto el pelo mejor, o cobro menos”. A la hora de hablar y enumerar sus cualidades, ellos son los más bakanes, pero ponerlo en práctica, ahí les da susto.

Entrevistador:

¿Tú podrías, por ejemplo, ir a alguna excepción?

Experto 3:

Sí, la Jessica Reyes, peluquería en Viña. La Jeca se la creía, de hecho estaba metida en una toma, era dirigente y estaba embarazada y seguía con todo. Ella le cortaba el pelo a las señoras de la cuadra donde ella vivía, pero ella se quería agrandar y yo a ella le creía, esas personas que... como te decía en el inicio, esas personas que tú llegas y no tienes que hablar y ellos ya te están diciendo todo. Ella, yo creo que, es una de las personas que pudo seguir, pero con la guaguita, ahora tuvo algún problema, pero con todas las pilas para seguir. El Pedro también, pero por la señora. La señora del Pedro era la que ahí tenía los pantalones bien puestos. Unos tres o cuatro casos más. Un caballero que vendía aceitunas, las envasaba. Y otros poquitos casos que se la creían, y yo creo que ellos pueden seguir funcionando, y ellos venían con sus ideas súper claras, pero los demás que no tenían las ideas claras... es que es un tema de confianza. Más se compararon con los grandes proveedores, jamás veían como competencia los que iban a vender ropa a los vendedores de la feria persa, porque no, porque esa es otra cosa.

Entrevistador:

Por ejemplo, en el caso de de la feria libre de Valparaíso o la de Achupallas, no tengo claro que días se ponen, ¿ellos iban a participar allí?

Experto 3:

Lo que pasa es que como ellos tenían que ponerse con permiso de la Municipalidad, la Lucy sabe, justo coincidió con la feria de navidad. Fuimos a ver de repente, como que no quiere la cosa y no llegaban o llegaban más tarde. Pasa entonces por un tema de flojera. Yo creo que hay personas que son flojas no más, que les estás dando todo y te da lata que sea así, pero es un tema de ellos, yo creo que se la podrían ya que van a otros programas más, al final, no sé cuanta plata juntan en inversión, que se pierde.

Entrevistador:

Destacando las características personales que tú defines que podría llevarlos a pasar este estado de supervivencia, ¿cómo se expresan esas más importantes?

Experto 3:

Yo encuentro, de verdad, que tiene que haber alguien ahí, que tienen que haber un programa apoyándolos, no pueden estar solos, no tienen visión. Tienes que estar encima como papás. Dándole, dándole, “¡Tú puedes!”, que vea que tú estás con ellos. En el Programa de Apoyo a Actividades Económicas venía la etapa que era seguimiento, para que la plata no se perdiera. Porque antes pasaba que entregabas la plata y la persona se iba, lo que pasó en el programa que antes estaba yo. Nosotros entregamos la plata y nos fuimos, yo volví un año después y no había ninguna plata juntada, de 16 de 18 que habíamos financiado, entonces creo que las capacidades de ellos están o se pueden desarrollar si hay gente.

Entrevistador:

¿Me podrías decir cuáles son sus capacidades?

Experto 3:

Es que eso me cuesta, estoy tarándolos re abajo. Yo igual creo, de repente, no sé como, con esa sensación de que para qué estamos financiando. Por qué no se hizo un trabajo previo antes. Encuentro que falta un tema social psicológico antes de pasar la plata para que funcione, pero haber las ganas de salir, pero por la familia. Muchos de ellos, lo que estaban haciendo era por los hijos, porque no querían que los hijos pasaran por lo mismo que pasaron ellos, es un tema como de surgir para la familia. Básicamente eso.

Entrevistador:

Ahora volviendo nuevamente, aparte de estas ganas de surgir por la familia, si tú tuvieses que hipotetizar, tuvieses que elaborar una hipótesis, ¿Qué habilidades básicas tú dices tener

para poder tener el Apoyo a Actividades Económicas, específicamente para su idea de negocio se desarrolle?

Experto 3:

A ver, lo que debías de tener, según lo que yo creo, primero la iniciativa en la gente que no se financió y que no cachaba que cosa, por ahí parte, si tú no tení una iniciativa o una idea clara, no creo que podai llegar a tenerla, porque se te diluye en el camino, que se la crea, como la autoestima alta, que se saquen el estigma del pobre, yo soy pobre, entonces no importa, pero claro nosotros somos pobres del ser mediocres de repente, pensar en la mediocridad y de sentir que pueden salir y no lo hacen. Hay una señora, por ejemplo, que es feriante de viña, la señora, nosotros en el plan de negocios, la señora tenía como dos camionetas, como cuatro puestos en la feria, o sea, ella tenía plata, sacaba como seiscientos mil pesos mensuales, ¿cachay?, esto no es un perfil de una familia PUENTE, por ese nivel económico, pero tú vas a la casa y yo salí mareada, un olor a suciedad, todo oscuro, o sea, ni una ampolleta, se alumbraba con la luz de afuera no más, nosotros fuimos como a las cuatro, como a las seis y ya estaba oscuro adentro, sucio, ella mal vestida, vivía con un nieto creo que era, el cabro también así de mal apariencia, o sea no, mediocridad, si tienes la plata, sí puedes poner una ampolleta, si pedís vivir mejor, si pedís arreglar tu casa, pero por qué no lo hacen, porque el arreglar la casa le sube el puntaje, entonces ya no son beneficiarios, entonces falta un poco como eso, el querer salir de la pobreza. Hay mucha gente que le conviene ser pobre, son pobres porque para la clase media tú no tenís recursos, para los pobres sí, pero para la clase media no, entonces le falta eso, el querer superarse de su mediocridad, del ambiente en el que están viviendo. También, yo creo que falta un poco ser más ehhhhh... se podían, nosotras vimos la posibilidad de generar redes, ¿cachay?, entre varias microempresas, y no. Son como desconfiados, ponte tú, había un caballero que

vendía muebles, que él tenía la madera, había otro que hacía muebles, entonces ¿por qué no le compramos a él la madera?, No. “Es que puede venir mala, es que yo tengo un proveedor más barato”, aunque sea mentira, ¿cachay?, y el otro podía comprar los muebles, entonces era una cadena, en que eso le da sustentabilidad a los proyectos y no sólo a uno, sino que a cuatro o cinco, con que dos se estuviesen sustentando por ellos mismos era súper bueno, pero no. No, no más, no se les ocurre nada, tú tenís que estarles como diciendo. Hay un cabro, también en Viña, que hacía muebles, y una vez le pidieron que hiciera muebles para una abuelita que era discapacitada, entonces el niño hizo los muebles para la señora, puros muebles para minusválidos, todos los muebles bajitos, repisas bajitas, yo lo encontré genial, entonces yo le dije: “esto es lo que tienes que hacer tú, dedícate a esto”. “Muebles de estos no hay, anda a la Teletón, los ofreces pones cartelitos y esta cuestión puede funcionar”. No iba a las asesorías, porque no podía, ¿cachay o no?, entonces es como que se quedan ahí no más, le falta eso como la iniciativa.

Entrevistador:

En lo concreto, yendo a lo más técnico, usted se refiere al manejo del negocio, al menos para mantenerlo parado, llamémoslo así, o sea que se mueva y punto, que exista producción, ¿Qué es fundamental?, primero me gustaría saber ¿Qué hacían ellos para levantar? ¿Qué tareas realizaban ellos para levantar este negocio, aunque después pudiese desaparecer? ¿Pero qué hacían ellos primera, en lo operatorio, o sea, como organizaban el negocio?

Experto 3:

De ahí se requiere un plan de negocio, que es un formato que nos entregó el FOSIS, donde se ponía todo, el objetivo, quiénes iban a ser tus clientes, quiénes eran la competencia,

cuánto pensaban ganar mensual, todo ese tema como contable, los costos materias primas, cuánto era la inversión en materias primas, cuánto te quedaba, todo ese tema.

Entrevistador:

¿Cuán participativos fueron ellos en eso, cuánta participación real tuvieron ellos?

Experto 3:

Ellos hicieron el plan de negocios, “Lo hicieron”, porque había gente, por ejemplo, que no sabía ocupar la calculadora, gente que no sabía leer, ¿cachay?, entonces la Lucy estaba metida en ese tema de las asesorías y, no sé po’, de repente yo la vi varias veces, porque yo fui, ella lo estaba redactando, entonces igual encuentro que la participación, claro, que los que sí tenían, que los que sí manejaban esas habilidades, ellos estaban metidos ahí, tenían que crear los nombres de fantasía, entonces toda esa parte que te digo yo de soñar era súper lúdico, claro se la creían, claro el problema viene después, cuando tenían que llevarlo a la práctica, pero ellos hicieron su plan de negocios, de hecho, ellos fueron a cotizar lo que se iba a comprar, ellos sacaron los costos, por ejemplo, de si yo cuánto gasto en hacer un pan, por ende, en cuánto tengo que venderlo, eso lo veían ellos, en las asesorías, ellos estaban en esa parte también. Que pasó después, sobre todo con esa gente que no sabía escribir, dudo que hayan llevado un cuaderno de ventas, pero ellos veían el tema de qué querían y cómo se proyectaban en el negocio diez o quince años.

Entrevistador:

Tomando lo último que dijiste ¿Cómo pensaban ellos, con que claridad expresaban ellos las ideas, los planes del negocio?

Experto 3:

En algunos casos eran utópicos, la gente que empezaban ganando 50 mil pesos y en dos años más, estaban por los 900 mil pesos mensuales de ganancia, que a lo mejor tenían la mejor intención, pero en la práctica, o al llevarlo a lo real, era imposible

Entrevistador:

Estaba la idea de la redimensión.

Experto 3:

Sí, claro, pero es que ahí subían todos los costos, por ejemplo, él decía: “este mes voy a vender 100 mil pesos, el próximo mes voy a ocupar 50 no más y lo otro lo voy a invertir”, ¿cachay?, y se veía bonito, pero ¿Lo estarán haciendo?... yo no creo. Creo que soñaban muy alto, porque habían muchos que se dejaban el margen de ganancias entre un mes y otro de 300 mil pesos, o tú sabes que cuando empiezas un negocio, un negocio chico, con que ropa, nunca vas a ganar un millón de pesos de sueldo y más encima que te quede otro millón de pesos para poder invertir, entonces también pasa por un tema que se entusiasmen muy luego y ellos sueñan muy en grande, pero cuando hay que aterrizarlos es donde se decepcionan.

Entrevistador:

¿Tú podrías decir que el dinero invertido en el programa, fue bien invertido?

Experto 3:

Ehhhh, insisto que FOSIS no focaliza bien, claro entonces tú llegai ahí, les creís la necesidad, los apoyos materializados ya están en quiebra, entonces, vean ustedes más o menos en lo que puedan invertirlos, nosotras llegamos, tenemos cuatro visitas domiciliarias con ellos, los conocemos lo que puedes conocerlos en una visita domiciliaria, le ayudai un poquito a ver pa’ lo que sirven. De repente, por descarte, te dicen: “sabes que yo tengo cuatro ideas, me gusta confeccionar pan, la cocina, me gusta vender ropa y, no sé po, me

gustaría hacer un curso”. Entonces tú decís, no tení nada en común entre las cuatro ideas, entonces yo creo que falta un tema de ver bien en esta área, se supone que es lo que debemos hacer nosotros, pero es que no podís po’, es que es muy poco el tiempo. Con 30 familias en un lado, 32 en otro lado, y tenís un mes pa’ esa etapa, no alcanzái.

Entrevistador:

Para una buena focalización de la inversión y para que esto se traduzca en un desempeño al menos bueno, por lo menos no mal, un desempeño positivo y que debieran de manejar los microempresarios. ¿Que técnicas, que debieran ser ellos antes de recibir este aporte?

Experto 3:

Yo creo que va por un tema de educación, que claro, si vai a trabajar con plata necesitái, básicamente, sumar y restar, tenís que saber eso, si no sabís no creo que se pueda llegar a buen término. El ordenarse, también ser metódico, el tener una meta clara, yo dije que me voy a dejar 100 mil pesos de sueldo, son 100 mil pesos, no que me salió un imprevisto que voy a hacer un asado, porque viene el partido de Chile, así que voy a sacar más plata de la caja. Entonces, falta un poco el ordenarse, el ser más metódico, el tener un cuento más, eh, que validan el negocio, si esta cuestión no la mantenís bien, se te cae po’, porque ya se les cayó antes, entonces es un tema como de habilidades con los números, ser más, es que todo va en que se la crean. Tener más claridad ser más visionario, no sé po’, tener capacidad de inventar, de re-inventarse, en el caso de que le esté yendo mal. En este tipo de proyectos donde se hacen inversiones grandes y no hay un trabajo previo, pero bien hecho, o sea, para mí el Programa de Apoyo a Actividades Económicas es súper bueno, pero debe haber un programa antes de ese programa para que esta cuestión funcione bien, porque o si no, estás perdiendo el tiempo.

Entrevista en Profundidad a Experto

Experto 4

Entrevistador:

Primero te voy a pedir algunos datos de identificación, tu nombre y los estudios.

Experto 4:

Mi nombre es X, soy administradora pública licenciada en ciencias políticas, también tengo un diplomado de un año en gestión sustentable de comunas y barrios, eso. Ahora, en términos profesionales, llevo varios años trabajando en todos los temas de políticas públicas para la superación de la pobreza, igualdad de oportunidades, tanto en ámbitos de temas de la mujer, temas de género, pero especialmente en temas de la mujer como en temas de sectores en extrema pobreza.

Entrevistador:

¿Cuál es su relación con el Programa PUENTE?

Experto 4:

En el Programa PUENTE participé en capacitación en gestión empresarial y también en asistencia técnica, en seguimiento y asistencia técnica a los microempresarios.

Entrevistador:

¿Y cuál es su relación el Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS del año 2003?

Experto 4:

Con ese, específicamente, trabajé en asistencia técnica. La asistencia técnica consiste o consistía en este programa, específicamente, en 8 sesiones de 2 horas cada una, visitas a

domicilio, donde se trabajaba con ellos distintos temas vinculados a los registros, contables, formas básicas de administrar los proyectos, trabajar con los precios y los costos de sus productos, todo el tema de mercado, cómo ofrecer sus productos, cómo venderlos, todo el tema de marketing, básicamente ese tipo de temas.

Entrevistador:

¿Puedes ir respondiendo a las preguntas de la entrevista ya de lleno? ¿Cuáles son los factores de éxito en las iniciativas económicas para la superación de la pobreza referido al Programa de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS en el logro de sus objetivos y estrategias?

Experto 4:

Los factores de éxito para este grupo específicamente, son que exista un núcleo familiar fuerte donde sea posible que por lo menos dos personas, aunque si son 3 o 4 mejor, pero al menos 2, puedan participar dentro de este programa de forma alternativa, donde puedan ir complementándose y ayudándose mutuamente, esos son como los factores mayores de éxito. Otro factor importante es el haber hecho de alguna manera anteriormente, una actividad similar, ya que eso les va a dar la seguridad y los motiva, el tener ya una herramienta base a ellos les da mucho más incentivo para tomar este nuevo desafío y llevarlo hasta el final, ese es otro tema. Otro factor que puedo rescatar, es el que no dependan exclusivamente de este líder, al principio por lo menos, o de lo contrario, lo que se les entrega, se pierde en los primeros meses rápidamente, se pierde el capital por un tema de una necesidad obvia y objetiva que es el comer, y si no puedes llevar adelante el proyecto, simplemente te comes el proyecto. Tener un ingreso aunque sea mínimo de otro ámbito, por lo menos en el primer tiempo, cómo vas, es fundamental también.

Entrevistador:

Pasando a la segunda pregunta, ¿cuáles son las características principales que diferencian a este tipo de microempresa de otras distintas a las apoyadas por FOSIS para la superación de la pobreza?

Experto 4:

Bien, las principales características que diferencian en otro tipo de actividades, en otro tipo de programas FOSIS ya existe un, por parte de los beneficiarios, existe un manejo, por ejemplo en el caso de los cesantes son personas que ya trabajaron anteriormente, son personas que ya trabajaron en una empresa, que tenían su negocio, ya manejan ciertas habilidades, como por ejemplo, el tema de responder a un pedido o una solicitud, el tema de la puntualidad, el tema de que frente a opciones distintas tomar una decisión inmediatamente, eso la persona que ya trabajó, son habilidades que ya tiene.

En este caso, en PUENTE, muchas de las personas carecen de todo este tipo de conducta, porque no han hecho anteriormente ese aprendizaje, por lo que hay que empezar a incorporarles esas herramientas, por así decirlo de alguna manera. Yo creo que esa es una de las principales diferencias que tiene que ver con la persona, con las habilidades de la persona, con las habilidades desarrolladas anteriormente.

Entrevistador:

La tercera pregunta, ¿qué cosas hacen este tipo de microempresas que otras no hacen?

Experto 4:

A ver, lo que pasa que en este estrato específico y en este programa específico, tienen más desventajas que ventajas respecto de otras microempresas, porque las personas se están recién iniciando, porque no poseen las habilidades y conductas necesarias, porque no

manejan un campo lo suficientemente amplio donde ellos puedan distribuir los que ellos hagan o aquellos productos que puedan ofrece, no tienen conductas sociales aprendidas, más que hacer, carecen de esas posibilidades que otras microempresas si tienen, o sea, por ejemplo, si una señora hace pan, va a vender pan, la provees de todo lo necesario, como el horno las herramientas, los insumos, la preparas, le enseñas como hacer todo proyecto, el programa, todo estos. Pero una vez que terminó, aunque la hayas acompañado en el proceso de la venta, si ella antes no tenía un pequeño mercado, le va a costar salir a buscar ese mercado, porque carece la habilidad principal, que es el tema de que por mucho interés que ellas tenga, por mucho emprendimiento, por muchas ganas que tenga, no sabe dónde ir, cómo partir, cómo hacerlo. Ahí tienes una mirada sustancial de la diferencia con la otra microempresa.

Entrevistador:

Pasando a la otra pregunta, ¿cuáles cree usted que son los principales problemas del entorno que impide a este tipo de microempresa lograr sus objetivos estratégicos?

Experto 4:

De alguna manera ya los he ido mencionando. Los principales obstáculos diría que son problemas, obstáculos, el nivel educacional es en extremo bajo, se cuenta con un porcentaje importante analfabeto; la edad, tienden a ser personas por sobre, o 40 45 años; las condiciones físicas en las que se vive, donde los espacios en los que habitan no tienen las condiciones mínimas para proyectar una microempresa con proyecciones reales; dentro de las condiciones en las que viven es importante el mercado al que pueden acceder para la oferta de sus productos, además de la habilitación del espacio físico para instalar la microempresa, además de no contar con otro ingreso, no se cuenta con otro ingreso, por lo

tanto, si la rotación del producto no es adecuada, en muy poco tiempo o antes que el programa termine se han comido el capital. Se han quedado sin capital.

Como actividad básica, para que el microempresario logre establecer esta microempresa, es manejar las herramientas básicas para llevar adelante su proceso productivo. Por ejemplo, si una señora se va a dedicar a las modas, saber cortar, básicamente, saber cortar y hacer un producto X, eso es básico. A partir de allí, empezar a funcionar en temas de negocios, definir cuál es su mercado, definir cuál va a ser su producto, cuáles son los costos, definir los precios, en función de este mercado que va a llegar; y, a partir de allí, elaborar una estrategia de venta, primero a ese mercado que ya definió, y con la posibilidad de ir ampliando este mercado y, posteriormente, creo que ya está referido específicamente al negocio mismo, como son la contabilidad establecer un... dentro de la contabilidad tienes todos los registros básicos, son lo que te piden caja, libro de compra-venta y el de proveedores, esos son los básicos, pero no todos lo llevan, pero como términos básicos, esos libros; lo otro es estar visualizando permanentemente como poder diversificar su microempresa, de manera que si en un determinado momento ese producto, por la estación, por el lugar, no está teniendo una salida adecuada la persona a través de lo que está haciendo, pueda ofrecer otra cosa. Por ejemplo, si dentro del mismo tema modas, la señora se ha especializado en buzos, que pueda vender sus buzos, pero si en un determinado momento, copó su mercado con buzos, que sepa hacer trajes de baño o que pueda hacer cosas a medida, a pedido o por último arreglos, no sé, hacer bastas, achicar o agrandar cosas, de manera que haya una diversidad en la oferta que ella está entregando.

Experto 4:

Las tareas específicas, diagnóstico de las necesidades de su entorno. Hay que tener una visión de que es lo que su competencia está ofreciendo. A partir de allí, lo que necesitan

mis cliente, y lo que le está ofreciendo la competencia, puedo buscar un nicho que me permita introducirme y ofrecer cosas distintas o cosas nuevas. Además de eso, otra tarea específica es estar permanentemente investigando donde puedo obtener nuevos apoyos para su actividad empresarial, porque hay ofertas siempre a través de los municipios, a través de ciertos programas, ahí están permanentemente surgiendo ofertas. Es importante que siempre esté visualizando nuevos campos y nuevas opciones de incorporarse a nuevos proyectos o fondos, como a la vez, de postular a capacitaciones para seguir ampliando su campo.

Aspectos críticos que deben mostrar las personas, tener un espacio habitacional básico para instalar su negocio, apoyo familiar que le permita un complemento en el trabajo mismo y en llevar a delante esta microempresa y, en tercer lugar, manejar herramientas básicas respecto del negocio de su emprendimiento.

Para llevar adelante la iniciativa económica es fundamental manejar las necesidades del cliente, conocer la oferta de la competencia, establecer un producto o que el producto tenga un costo y precio adecuado al mercado al que vamos a ofrecerlo, pero teniendo en cuenta un beneficio mínimo, no siempre el beneficio en estas microempresas va a ser de por sobre el 50 o 60%, que es lo normalmente recomendable, pero es un nivel mínimo que permita la rotación del capital y poder, en algún momento, en condiciones favorables, poder ampliar el negocio.

Es fundamental tener una instrucción mínima, como saber leer y escribir; hábitos, disciplina, como en el caso de la puntualidad, saber responder a los requerimientos de los clientes, es ser capaz de cumplir con fechas, horarios, con, en general, con los compromisos que establezco con mi cliente.

También es plenamente importante el poder establecer compromisos con uno mismo y con su desarrollo, tanto como microempresario como persona, de poder aprender más, ya sea del rubro que estoy o ampliar mi visión para hacer cosas distintas, cosas nuevas que pueden ser mucho más productivas que aquello que inicié, o sea, tener la capacidad de vislumbrar otras capacidades diferentes de aquello que me comprometí originalmente.

Desde el punto de vista de las competencias o habilidades los beneficiarios PUENTE carecen de ellas, porque no tienen la preparación adecuada para comenzar la microempresa, porque no tienen las condiciones básicas mínimas, desde el punto de vista de la educación, de la formación, de las condiciones habitacionales, carecen de las condiciones mínimas para iniciar por sí misma una actividad de emprendimiento. Desde ese punto de vista, este programa favorece, justamente, el desarrollo de estas habilidades en este grupo social, entregarle además de un apoyo económico, se le entrega también un apoyo una guía o una orientación respecto de los pueden emprender en su lugar, en el lugar donde viven. A la vez, se les entrega el apoyo para que inicien el negocio, tanto del punto de vista de las habilidades empresariales del manejo del producto, del cliente, de la competencia, del manejo de precios, del manejo de los aspectos contables, de las proyecciones del negocio, o sea, en ese sentido se los prepara. También se trabaja con ellos todo el tema de habilidades más vinculadas al trabajo, que tiene que ver con la disciplina y de la responsabilidad, respeto a los compromisos, todos ellos son temas básicos que es fundamental poder trabajarlos con ellos.

En cuanto a qué competencias debiese tener un microempresario en este contexto, son: habilidades de comunicación, básico para poder realmente generar una actividad productiva. El ser capaz, por ejemplo, de ir a ofrecer sus productos, es ser capaz de cobrar después de haber hecho sus ventas, bueno, cosas similares. Es fundamental poder crear en

el beneficiario la conciencia de que su emprendimiento es un negocio y que esto tiene que funcionar de esa manera desde todo punto de vista. Dentro de la comunicación, también es importante la relación que pueda establecer sobre todo su entorno. Habilidad emprendedora, si bien lo entendemos como un punto diferente a la microempresa, pero es un punto a tener en cuenta. Capacidad de establecer redes sociales, tanto de familiares o amigos. Habilidad para establecer nuevos mercados, nuevos nichos de actividades. Tener una rápida adaptación a nuevos emprendimientos, teniendo en cuenta lo limitado del entorno en el que ejercen su actividad, entonces, tener la capacidad de buscar y visualizar opciones distintas, tanto dentro de los que estoy haciendo como de otras alternativas, por lo tanto, poder aprender y estar permanentemente en aprendizaje, permanentemente buscando formas de capacitarme accediendo a las ofertas que el mismo Estado tienen para este grupo social.

Aprendizaje continuo en lo que está incorporado. La búsqueda permanente de información y capacitación. Comunicación. Liderazgo. Hábitos laborales, en los que esté incorporada la puntualidad, el cumplimiento de los compromisos y disciplina. Habilidades microempresariales, donde podemos incluir producción, mercado, la calidad, los clientes, competencia, marketing, costos donde vemos todo lo de los precios y los registros, que es lo básico.

Por otro lado, es importante el manejo de la oferta pública entendiéndolos como beneficio, como los cursos, talleres como también a los servicios.