



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**EMPRENDIMIENTO: CARACTERÍSTICAS Y FACTORES QUE  
INFLUYEN EN LA ACCIÓN EMPRENDEDORA DE LOS  
USUARIOS DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO  
PERTENECIENTE A LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VIÑA  
DEL MAR**

**INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO  
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL**

**ALUMNAS**

Montserrat Martínez Moreno  
Karen Morales Castillo  
Jacinta Salinas Henríquez

**PROFESORA GUÍA**

María Teresa Sánchez Allen

## ÍNDICE

	<b>Páginas</b>
<b>PRESENTACIÓN GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I: INFORME INSTITUCIONAL</b>	<b>7</b>
Presentación	8
Antecedentes Generales de la Institución	9
Dependencia Administrativa	9
Cobertura y Caracterización del Beneficiario	9
Misión de la Institución	10
Objetivos de la Institución	10
Contexto Institucional desde el ámbito Político-Jurídico	11
Características Organizacionales	12
Servicios y programas de la institución	13
Estructura Organizacional	15
Vinculación Institucional con Redes y Políticas Sociales	15
Opinión Grupal sobre la Institución Patrocinante	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>20</b>
Presentación	21
Emprendimiento	22
GEM Nacional 2010 y GEM Regional 2009-2010	27
Características personales y del entorno del emprendedor	37
Factores que influyen en el emprendimiento	43
Fomento Productivo y Trabajo Social	49
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>51</b>
Presentación	52
Definición situación a abordar en la investigación	53
Preguntas de investigación	53
Objetivos de Investigación	53
Enfoque de la investigación	54
Tipo de Investigación	54
Universo y Muestra de la investigación	55
Técnicas de recolección de datos y Criterios de Inclusión	57
Plan de Análisis	58
Sistemas de Categorización de Variables	59
Tiempo Programado	66

<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>68</b>
Presentación	69
Caracterización de la Población Encuestada	70
Análisis del Objetivo Específico 1.1	72
Análisis del Objetivo Específico 1.2	86
Síntesis del Objetivo General 1	92
Análisis del Objetivo Específico 2.1	95
Análisis del Objetivo Específico 2.2	104
Síntesis del Objetivo General 2	112
<b>CAPÍTULO V: HALLAZGOS Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN</b>	<b>115</b>
Presentación	116
Hallazgos en relación a los Objetivos Generales de Investigación	117
Propuestas de intervención para la Institución	122
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES</b>	<b>128</b>
Presentación	129
Conclusiones en relación a la temática de emprendimiento	130
Conclusiones en relación a la Metodología	132
Conclusiones en relación al Trabajo Social y el Emprendimiento	134
Aprendizajes	135
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>138</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>142</b>

### ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquemas	Título	Páginas
Esquema N°1	Estructura Organizacional de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar	15
Esquema N°2	Condiciones que influyen en el Emprendimiento	36
Esquema N°3	Método de la Obtención de la Información	57



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>Título</b>	<b>Páginas</b>
Tabla N°1	Identificación de la Institución	9
Tabla N°2	Estructura Organizacional Interna	12
Tabla N°3	FODA de la Oficina de Fomento Productivo	18
Tabla N°4	Clasificación de la Microempresa	22
Tabla N°5	Escala de Likert GEM Nacional 2010	34
Tabla N°6	Inteligencia Emocional	39
Tabla N°7	Hallazgos de la Investigación	117



## **PRESENTACIÓN GENERAL**

En la actualidad, la temática del emprendimiento, ha tenido un gran auge e interés por los expertos, debido a que se ha empezado a visualizar como una manera de generar nuevos empleos y socialmente hablando, de mejorar la calidad de vida de la población. Vista como una oportunidad adicional a la oferta laboral existente, que brinda cierto grado de independencia y proactividad en quien desea emprender una microempresa. Por ende, se ha comenzado a mirar al emprendedor como un participante de la economía del país o bien como un ente productor, que actúa dinamizando la economía.

Ahora bien, desde una mirada social, se ve en el emprendimiento, una herramienta eficaz para la superación de la pobreza, otorgando a quienes se atreven a emprender, una oportunidad de surgimiento socioeconómico y autosuperación personal, no solo para quien emprende, sino también para sus familias. De manera que para promocionar y fomentar el emprendimiento, en Chile existe una red de apoyo dedicada al fomento productivo y por ende al surgimiento efectivo de nuevos emprendedores en el país. El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), son algunas de las entidades públicas y privadas que trabajan en el país para el fomento del emprendimiento en la población.

A nivel local, también funcionan entidades públicas y privadas en beneficio del los emprendedores, como lo son las Oficinas de Fomento Productivo, las cuales a través de las municipalidades, ofrecen una oferta programática para el desarrollo del emprendimiento a nivel comunal y regional.

Frente a la magnitud y relevancia que implica el emprendimiento a favor de la economía y el bienestar social del país, se ve entonces la necesidad de contribuir a la labor de la red de fomento productivo existente. El Trabajo Social es visto entonces, como una disciplina profesional, capaz de encauzar los esfuerzos realizados en la ejecución efectiva del emprendimiento y el fomento productivo en la población.



En consecuencia, las implicancias teóricas que posee la presente investigación para el Trabajo Social, pretende dar a conocer las principales características de quienes a través del emprendimiento, buscan una forma de superación personal y de que manera influyen, tanto positiva como negativamente determinados factores existente en su contexto personal, los cuales influyen en el emprendimiento de los mismos.

Finalmente, se espera generar conocimientos que permitan dar cuenta de un Trabajo Social que, como disciplina cuenta con las herramientas suficientes para apoyar el surgimiento de nuevos emprendedores a nivel comunal, regional y nacional, de manera que sean activos y protagonistas de la economía nacional y contribuyan directamente con el mejoramiento de la calidad de vida del país.



## CAPÍTULO I

# CONTEXTO INSTITUCIONAL



## **PRESENTACIÓN**

En este primer capítulo, se pretende entregar una visión general y situacional, en la cual se encontrará enmarcada esta investigación.

Para ello, dará la descripción del contexto institucional de esta investigación el cual corresponde a la Oficina de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, entregando una descripción de su funcionamiento, sus objetivos, su misión, como se organiza y las redes con las cuales se vincula y trabaja.

El capítulo se ordena de la siguiente forma:

- 1.1 Antecedentes Generales de la Institución
- 1.2 Dependencia Administrativa
- 1.3 Cobertura y Caracterización del Beneficiario
- 1.4 Misión de la Institución
- 1.5 Objetivos de la Institución
- 1.6 Contexto Institucional desde el ámbito Político-Jurídico
- 1.7 Características Organizacionales
- 1.8 Servicios y programas de la institución
- 1.9 Estructura Organizacional
- 1.10 Vinculación Institucional con Redes y Políticas Sociales
- 1.11 Opinión Grupal sobre la Institución Patrocinante

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

### 1.1 Antecedentes Generales de la Institución:

**Tabla N°1:** identificación de la Institución

<b><u>Nombre</u></b>	Departamento de Desarrollo Económico - Oficina de Fomento Productivo.
<b><u>Dirección</u></b>	Av. Marina s/n° (costado Puente Libertad)
<b><u>Teléfonos</u></b>	2269138 – 2269134
<b><u>Tipo de Institución</u></b>	Pública, sin personalidad jurídica, sin patrimonio propio.
<b><u>Finalidad de la Institución</u></b>	Entregar orientación e información microempresarial y realizar acciones en beneficio de los emprendedores de la comuna de Viña del Mar.
<b><u>Autoridad Máxima</u></b>	Sra. María Eugenia Ramírez – Directora del Área Economía y Turismo.
<b><u>Principales Funciones</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto Directo con la red de fomento.</li> <li>- Asesoría técnica y profesional.</li> <li>- Realización de Capacitaciones.</li> <li>- Intermediación en trámites legales.</li> </ul>
<b><u>Sitio web</u></b>	<a href="http://www.munivina.cl">www.munivina.cl</a>

**Fuente:** elaboración propia

### 1.2 Dependencia Administrativa:

La Oficina de Fomento Productivo depende administrativamente del Departamento de Desarrollo Económico y Turístico de la I. Municipalidad de Viña del Mar. De ella se desprende el Departamento de Turismo y el Departamento de Desarrollo Económico. Por su parte la Oficina de Fomento Productivo no posee su propia jefatura por lo que depende de la Dirección del departamento de Desarrollo Económico.

### 1.3 Cobertura y Caracterización del Beneficiario:

La cobertura territorial de la Oficina de Fomento Productivo comprende a el total de la Comuna de Viña del Mar, por lo tanto los beneficiarios son todas aquellas personas mayores de 18 años sin distinción de sexo, que



habiten en la Comuna de Viña del Mar y que deseen forjar alguna de las actividades que la Oficina de Fomento Productivo ofrece, sean las capacitaciones, asesorías y apoyo respectivo a la temática emprendimiento.

#### **1.4 Misión de la Institución:**

La misión de la Oficina de Fomento Productivo se orienta a facilitar el apoyo, orientación y asesoría tanto técnica como profesional a todas aquellas unidades productivas e iniciativas de emprendimiento de la Comuna de Viña del Mar.

Cabe señalar que para desarrollar esta misión, el Departamento de Desarrollo Económico en conjunto con la Oficina de Fomento Productivo posee profesionales asesores y diversos técnicos a disposición de toda persona que requieran de apoyo, asesoría y orientación en lo relativo a micro y pequeña empresa.

#### **1.5 Objetivos de la Institución:**

El objetivo principal de la Oficina de Fomento Productivo es *“Promover el mejoramiento de la productividad de las micro y pequeñas empresas de la comuna de Viña del Mar mediante la ejecución de programas y proyectos específicos destinados al fomento productivo en la comuna, como eje clave del desarrollo económico local”*.

##### Objetivos Específicos:

- ✓ Favorecer el desarrollo de la micro y pequeña empresa, perteneciente tanto a la actividad productiva, comercial o de servicios.
- ✓ Incentivar el mejoramiento de su productividad y competitividad, a través de la aplicación de diversos programas que pongan el acento en las variables importantes que condicionan su desarrollo.
- ✓ Colaborar particularmente en la gestión de negocios, mejora de competencias, el mejoramiento de los estándares de calidad y el apoyo y asesoría personalizada en el ámbito de la formalización y comercialización de los emprendedores.

## 1.6 Contexto Institucional desde el ámbito Político-Jurídico:

La Oficina de Fomento Productivo de la comuna de Viña del Mar principalmente cumple funciones de asesoría y orientación a los emprendedores de micro y pequeña empresa de la comuna, para ello se sitúa dentro de un marco político y jurídico que rige en nuestro país con el fin de guiar correctamente en esta materia.

Dentro de la Legislación correspondiente a la Microempresa, la Oficina de Fomento Productivo manipula esencialmente la Ley N° 19.749<sup>1</sup> que con cuya promulgación nacen las MEF (Microempresas Familiares) las cuales poseen ciertos requisitos para ser inscritas como tales y ser así formalizadas<sup>2</sup>. Todo lo que se tramita respecto a la formalización de la microempresa familiar se debe presentar ante un funcionario municipal, luego debe haber una verificación de los requisitos y completar el formulario único de inscripción, la declaración jurada y la iniciación de actividades, la cual se realiza en la oficina del Servicio de Impuestos Internos correspondiente a su domicilio.

Cabe destacar que la Tramitación que se ha nombrado anteriormente no especifica el tipo de funcionario municipal o el lugar único al cual dirigirse para efectuar esta asesoría y tramitación, por lo que uno de los principales intereses de la Oficina de Fomento Productivo es poder externalizarse a nivel local para que así los interesados puedan acudir a ella considerándola una fuente de acercamiento y facilitación de trámites municipales respecto a las temáticas de producción. Es el deber de los funcionarios de la Oficina informar respecto a toda temática legal, entregando la asesoría correspondiente y las derivaciones que estén a su alcance y conocimiento.

Otras Normativas<sup>3</sup> que la Oficina de Fomento Productivo considera, son todas las relacionadas a las Empresas de Menor Tamaño dentro de las cuales se encuentran:

- ✓ Decreto Ley N° 830 sobre Código Tributario

---

<sup>1</sup> Biblioteca del Congreso Nacional sitio web [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

<sup>2</sup> Información revisada en sitio web de Servicio Impuestos Internos [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

<sup>3</sup> Información revisada en sitio web Ministerio de Economía [www.economia.cl](http://www.economia.cl)



- ✓ Decreto Ley N° 824 sobre impuesto a la Renta
- ✓ Decreto Ley N° 825 sobre impuesto a las Ventas y Servicios
- ✓ Ley 19.857, de 2003. Autoriza el establecimiento de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.
- ✓ Decreto Ley 3472, de 1980. Modificado por Ley 20.202 de 2007 sobre Creación del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios FOGAPE.
- ✓ Ley 20.416, de 2010. Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño.

Cabe destacar que la vinculación que la Oficina de Fomento Productivo posee con las normativas que rigen las Empresas de Menor Tamaño son netamente lo relacionado con la entrega de información legal, tramitar la patente en el caso de la Ley MEF y ofrecer asesoría en aspectos normativos, en donde sea necesario ser conocedor de los aspectos legales vinculados al emprendimiento sea para la formalización o de mero conocimiento por parte del interesado.

### 1.7 Características Organizacionales:

Tabla N°2: Estructura organizacional interna

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Función</b>
<b>Yudith Arancibia Canales</b>	Directora del departamento	Dirigir, coordinar y controlar las unidades funcionales a su cargo, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión.  Administrar el personal perteneciente a su Unidad Orgánica. Confecionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a los programas de las actividades anuales de su Unidad Orgánica.  Proponer al Departamento Desarrollo Económico la creación, actualización, modificación de las Ordenanzas y Reglamentos Municipales, que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión, entre otros.
<b>Margarita Quintana</b>	Secretaria de dirección	Realiza la organización, actualización y recopilación de las informaciones

		administrativas del departamento.
<b>Alvaro Brusco Delgado</b>	Plataforma profesional	Asistencia Técnica en procesos de formalización e implementación de microempresas familiares según Ley 19.749.  Además atiende al apoyo y recopilación de información acerca de diagnósticos territoriales e institucionales.
<b>Salvatore Bozzo</b>	Plataforma técnico profesional (infocentro microempresarial)	Elaboración y ejecución de programa de alfabetización digital para la incorporación de tecnologías de la información en microempresas de la comuna y e acceso de redes virtuales de comercialización y portales especializados (chilecompras, sercotec, zona empresa, comunidades virtuales).
<b>Eduardo Jiménez Canales</b>	Plataforma técnico profesional (microempresa rubro alimentos)	Asistencia Técnica para el cumplimiento de normativas sanitarias vigentes establecidas por organismo competente en materia de formalización de unidades productivas rubro alimentos (S.S.V.Q).  Brindar asistencia Técnica y Apoyo a microempresarios rubro alimentos en proyectos de rotulación y programas de limpieza solicitados para formalización de estas microempresas.
<b>Maria Valdebenito Cynthia Marquez</b>	Plataforma técnico administrativo	Recepción de usuarios y usuarias del servicio y entrega de información a microempresarios y emprendedores acerca de todas las actividades y programas de beneficios orientados a la microempresa por parte del Departamento de Desarrollo Económico.
<b>De 5 a 10 profesores en diferentes áreas a capacitar.</b>	Plataforma de capacitación	Elaboración y ejecución de programas de capacitación en distintas áreas productivas (manualidades y artesanía, textil, belleza y estética, Gestión Microempresarial, entre otras).  Cabe destacar que los cursos impartidos tienen una duración de app. 2 meses y de un máximo de 15 personas por cada uno de ellos.

Fuente: elaboración propia

### 1.8 Servicios y programas de la institución:

La oferta institucional de la Oficina de Fomento Productivo presenta una gama de servicios y beneficios los cuales buscan responder a los requerimientos de la comuna en pro de su inserción en el desarrollo económico, enfatizando y promoviendo las micro y pequeñas empresas



observándolas como un punto álgido en el crecimiento y generación de empleo e ingresos de muchas familias a través de sus deseos de emprender.

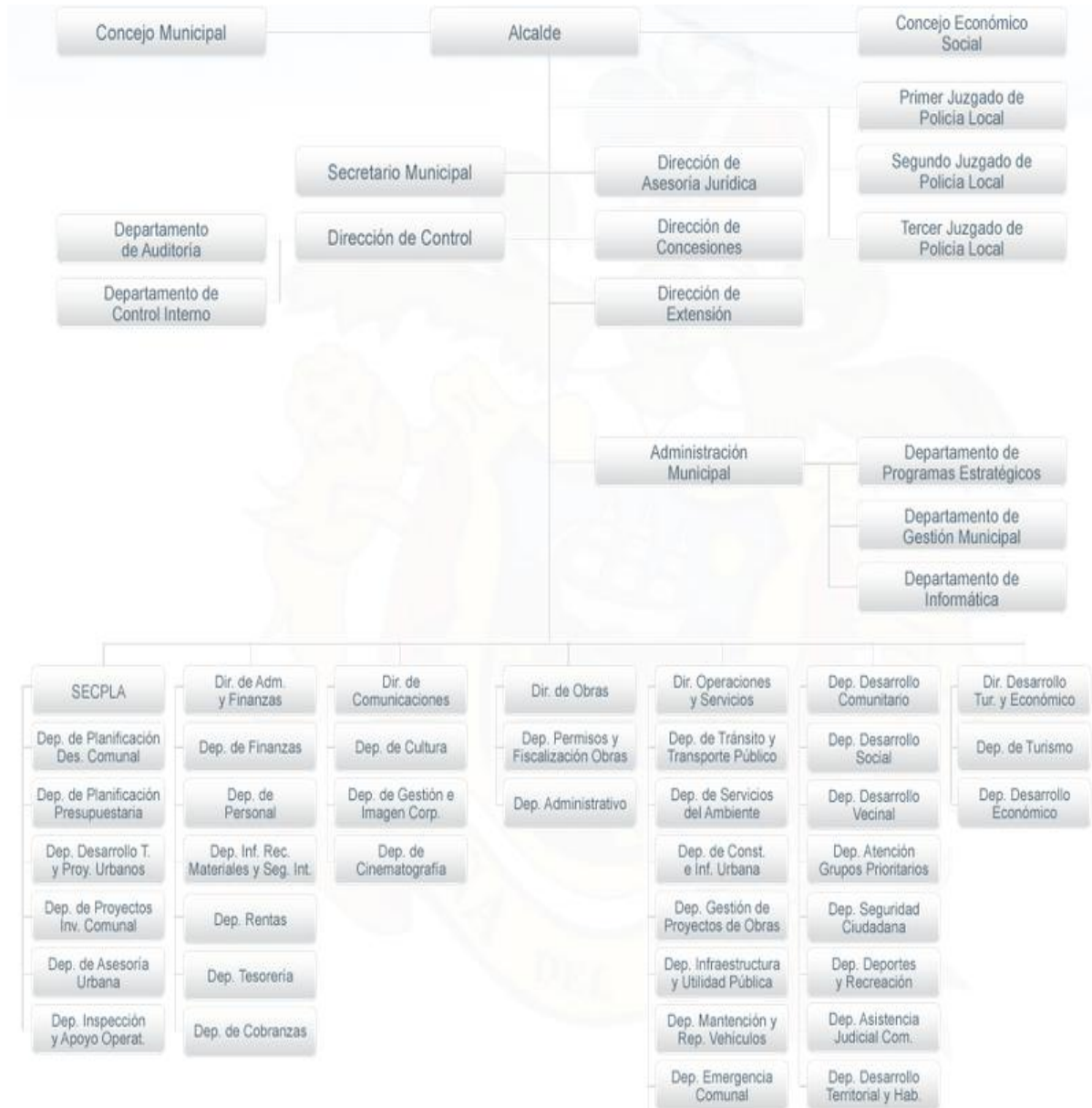
La misión de la oficina se centra en el facilitamiento y prestación de apoyo, orientación, asesoría técnica y profesional a todas las iniciativas emprendedoras de sus beneficiarios.

Por lo anteriormente expuesto y para el cumplimiento de tal se presentan los siguientes servicios:

- Asesoría técnica y profesional en la creación, gestión, comercialización y en el ámbito de la microempresa en general.
- Talleres de capacitación y generación de competencias, entre ellos, *gestión microempresarial, computación, photoshop, sitio web, moda bebe, m. párvulos, m. hogar, m. escolar, m. trabajo, m. deportiva, vestuario semi formal adultos, bordados (crewel), diseño y confección de bolsos, de retablos, muñecas y juguetería, patchwork, decopage, peluquería, manicure, maquillaje, reciclaje, manipulación de alimentos y otros.*
- Condominio microempresarial (capacitaciones)
- Ferias para microempresarios productores.
- Infocentro microempresarial
- Sale de ventas de alta artesanía
- Intermediación en trámite de formalización vía ley 19.749 de microempresas familiares (MEF)

## 1.9 Estructura Organizacional:

**Esquema N°1:** estructura organizacional de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar



Fuente: <http://www.munivina.cl>

## 1.10 Vinculación Institucional con Redes y Políticas Sociales:

La Oficina de Fomento Productivo es una entidad que se centra en la prestación de servicios ligados al fomento productivo local, cabe destacar que no presta servicios de financiamiento, solo presenta la guía inicial en el proceso de emprendimiento y en su posterior desarrollo.

Para mayores profundizaciones la oficina se vincula directamente con diferentes organismos y políticas sociales, generando una interconexión y derivación de los usuarios, trabajando en esta relación con OMIL, SERNAM,



DIDECO, entre otros; vincula a los usuarios dentro del marco microempresarial y en pro de generar potenciación del proceso con diferentes entidades públicas y políticas públicas que potencian esta área, entre ellas CORFO, SERCOTEC, SENCE y FOSIS los cuales se detallaran a continuación:

- **CORFO (Corporación de Fomento de la Producción):**

CORFO es un organismo ejecutor de las políticas del gobierno de Chile en el ámbito del emprendimiento y la innovación.

Esta corporación presenta diferentes lineamientos de apoyo orientados a sus principales beneficiarios, las empresas, los emprendedores innovadores y los centros de investigación y desarrollo; prestando servicios según las distintas necesidades a las que se enfrenten, entre ellas, la obtención de financiamiento, el proceso de emprender, la transferencia de tecnología, la innovación empresarial y la asociatividad entre otros.

La institución ofrece diversas alternativas de apoyo como fondos concursables, programas (capital semilla, subsidios, capital de riesgo CORFO etc.) e intermediarios y consultores.

- **SERCOTEC (Servicio de Cooperación Técnica):**

SERCOTEC es un organismo que atiende al sector de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE), preocupándose en forma prioritaria de que éstas accedan a los mercados, generen valor agregado en sus productos con tecnología y diseño y se incorporen al mundo del conocimiento para ser más competitivas.

Además trabajan orientadas principalmente a la política de clúster, es decir el potenciar el desarrollo de los territorios y de las Agencias Regionales focalizando el quehacer en las empresas con oportunidad en el mercado, ofreciendo servicios habilitantes para aquellas que no los tienen, sustentando la acción con valores muy precisos: calidad en el servicio, calidez en la atención y simplicidad en la gestión.

Para poder cumplir lo anteriormente expuesto SERCOTEC presenta 3 ejes centrales en la prestación de sus servicios, estos son: servicios para



obtener financiamiento, servicios para obtener conocimientos en habilidades y desarrollo empresarial y finalmente programas para mejorar las condiciones de entorno en las que nacen y se desarrollan las empresas.

- **SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo):**

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

Cabe destacar que los beneficiarios de este organismo son los trabajadores del colegio o la empresa interesada en ella, o los socios o propietarios que trabajen en empresas de su propiedad, esta entidad trabaja a través de Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), los cuales son organismos validados por SENCE para prestar servicios de capacitación, pudiendo ser consultoras, universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, liceos técnico-profesionales, los cuales son organismos contratados por el OTIC para que dicten los cursos a sus asociados.

- **FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión Social):**

El FOSIS es un servicio perteneciente del Gobierno de Chile se vinculan directamente a través del Ministerio de Planificación. La función primordial de esta entidad es financiar programas destinados a personas, familias y organizaciones que necesitan una oportunidad para superar la situación de pobreza en que viven y también a la población más vulnerable del país.

FOSIS trabaja en base a tres ejes estos son; la preparación y apoyo para la búsqueda de trabajo, el apoyo para iniciar o mejorar emprendimientos y el apoyo para familias y comunidades. Estos se trabajan a través de diferentes programas, licitaciones y servicios a los cuales se deben postular a

través de este fondo entre ellos se pueden mencionar los siguientes, *Apoyo al Microemprendimiento, Apoyo a Actividades Económicas, Apoyo a Empreimientos Sociales, Programa de Empleabilidad Juvenil, Programa Empeende Más y Programa Preparación para el Trabajo, entre otros.*

### 1.11 Opinión Grupal sobre la Institución Patrocinante:

Para realizar una opinión más acabada y profesional sobre la Oficina de Fomento Productivo de la I. Municipalidad de Viña del Mar, se estableció una evaluación FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el cual será expuesto a continuación:

**Tabla N°3:** FODA de la Oficina de Fomento Productivo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Oficina de Fomento Productivo posee una ubicación geográfica, céntrica dentro de la ciudad, lo que la hace accesible a sus usuarios.</li> <li>• La Oficina de Fomento Productivo, no impone determinados requisitos para que sus usuarios accedan a sus beneficios. Es abierta a la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrocinar este Seminario de Título, le proporcionará una oportunidad de mejorar su funcionamiento a través de la utilización de la información que será entregada por esta investigación, más las propuestas de intervención realizadas bajo una visión externa, profesional y objetiva.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Oficina de Fomento Productivo, fue creada en 1997, por ende al ser una oficina relativamente nueva, los lineamientos de acción son básicos y carentes de experiencia.</li> <li>• La Oficina de Fomento Productivo carece de estudios profundos y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Oficina de Fomento Productivo pertenece al Departamento de Desarrollo Económico, que la hace dependiente de la Dirección de Desarrollo Turístico y Económico, lo cual le impide tener autonomía, pues no posee personalidad jurídica ni patrimonio propio, limitando sus posibilidades</li> </ul>



<p>acabados sobre microempresa y emprendimiento, por ende su vaga experticia teórica, debilita que la oferta programática sea más focalizada y personalizada para las verdaderas necesidades de los emprendedores.</p>	<p>de crecimiento y acción.</p>
--	---------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia.

## CAPÍTULO II

# MARCO DE REFERENCIA



## **PRESENTACIÓN**

En este capítulo se expondrá el marco de referencia del Seminario de Título como guía teórica y práctica para el abordaje de la temática del emprendimiento, encontrándose los principales conceptos y elementos referenciales utilizados en el trabajo desarrollado. Presentando primeramente la temática emprendimiento en términos generales y específicos basado tanto en autores nacionales como internacionales. Conjuntamente abarcaremos las temáticas correspondientes a los objetivos de investigación, considerando datos nacionales y regionales. Finalizando con la exposición de conceptos de emprendimiento relacionándolos a la carrera de Trabajo Social.

Conceptos Claves presentados en este capítulo:

2.1 Emprendimiento

2.2 GEM Nacional 2010 y GEM Regional 2009-2010

2.3 Características personales y del entorno del emprendedor

2.4 Factores que influyen en el emprendimiento

2.5 Fomento Productivo y Trabajo Social

## MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Emprendimiento:

- **Definiciones:**

- **Microempresa:**

En Chile hay algo más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas (MIPE) incluidos los trabajadores por cuenta propia. Las MIPES formales alcanzan a 721 mil unidades productivas, en el año 2008 existen 805 mil microempresas informales. En conjunto la MIPE concentra el 58% de la ocupación del sector privado y representa el 96% de las empresas del sector formal y está distribuida a lo largo del territorio nacional.

Para su caracterización fundamentalmente se ha incluido información del período 1999-2008. SERCOTEC en el estudio de “La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile” publicado en el año 2005, establece parámetros utilizados para definir los diferentes tamaños de empresas. Para efectos de este Seminario de Título se utilizará esta conceptualización, la cual es la siguiente:

**Tabla N°4:** clasificación de las microempresas

Definición general de tamaño	Ventas anuales (UF)
Microempresa	De 0,1 a 2.400
Pequeña empresa	De 2.401 a 25.000
Mediana empresa	De 25.001 a 100.000
Gran empresa	Superior a 100.001
Tamaño para temas laborales	Empleo promedio
Microempresa	De 1 a 9
Pequeña empresa	De 10 a 49
Mediana empresa	De 50 a 199
Gran empresa	De 200 y más

**Fuente:** GEM nacional 2010

- **Emprendimiento:**

La palabra “emprendimiento” se deriva del término francés *entrepreneur*, que significa estar listo a tomar decisiones o a iniciar algo. Al



describir la evolución histórica del término emprendedor, H Verin muestra cómo a partir de los siglos XVII y XVIII se calificaba de emprendedor al arquitecto y al maestro de obra. De esta manera se identificaba en ellos características de personas que emprendían la construcción de grandes obras por encargo, como edificios y casas. Esta concepción se asocia con el concepto de empresa que se identifica como una actividad económica particular, que requiere de evaluación previa sobre la producción y su equivalente en dinero, que en todo momento de la ejecución los criterios para evaluar la empresa ya están determinados en variables de producto y dinero. (Rodríguez A, 2009).

El termino emprendedor o entrepreneur fue acuñado en 1755 por Cantillón para referirse a personas capaces de asumir el riesgo y responsabilidad de poner en marcha y llevar a término un proyecto, es decir quienes poseyendo una idea de cómo hacer algo eran capaces de trabajar en función de ciertos objetivos propuestos y llevarlos a puerto. Esta primera concepción del emprendedor lleva implícita la necesidad de poseer una visión de futuro y perseverar. Lo cual es relevante porque en estos tiempos que exigen eficiencia, muchas veces el emprender se entiende como un “hacer cosas”, cualesquiera sean ellas, sin ver que el emprendedor tiene objetivos y proyectos claramente identificados. (Drake E y Fonseca M, 2003).

Existen variados autores que definen el emprendimiento, para ello expondremos a continuación ciertas definiciones que precisan el concepto de acuerdo a diversos puntos de vista.

*El emprendimiento es una acción.* El emprendimiento se da a causa de variados factores y cada accionar que se inicia en la cotidianidad es impulsado por esta acción, según la Real Academia de la Real Lengua Española<sup>4</sup> el verbo emprender consigna de la acción de “acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro”. Las acciones que cada persona o grupo puedan iniciar se consideran un emprendimiento.

*El emprendimiento es un proceso.* Lleva a cabo un desarrollo que involucra aspectos que van desde lo personal, nivel micro, hasta un nivel

---

<sup>4</sup> Diccionario de la Real Academia Española. Vigésima segunda edición. Recuperado el 5 de Septiembre de 2011, de [www.rae.es](http://www.rae.es).

macro como lo es el político social de un país. La actividad emprendedora es una forma que involucra diversos aspectos de la dinámica social, considerando lo económico, laboral, familiar, personal, entre otras. El modelo del GEM remarca que el emprendimiento “está compuesto por actitudes, actividades y aspiraciones personales que están directa e indirectamente involucradas en actividades emprendedoras. A su vez, esto depende de la sofisticación y grado de innovación que haya en la economía, lo que a su vez también depende de cierto contexto político, social y cultural” (Amorós J, 2011).

El *emprendimiento es desarrollo*. Al fomentar la acción de los emprendedores en diversos rubros potencia las áreas económica, social y principalmente laboral de una nación, región o comuna, donde el proceso de desarrollo y principalmente de cambio se lleva a efecto, debido a que el emprender forma parte de una dinámica en donde variados factores interrelacionados hacen posible cambios estructurales “es el emprendedor el que produce un aumento en la productividad, porque es él quien al liderar los procesos de innovación hace posible el cambio tecnológico” (Cortés P, 2008).

- **Emprendimiento y Desarrollo:**

Para el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el emprendimiento es “cualquier intento de nuevos negocios o creación de nuevas empresas, la reorganización de un negocio o la expansión de uno existente, por un individuo, grupo de individuos o firmas ya establecidas, y su contribución al crecimiento se produce a través del dinamismo de los negocios entendido como los nacimientos, expansiones, muertes y reducciones de los mismos” (Cortés P, 2008). Esta definición propicia la relación entre emprendimiento y desarrollo, ambas variables confluyen hacia un mismo propósito el cual es contribuir al crecimiento, sea nacional u local.

El rol que posee el emprendedor en el desarrollo de un país ha sido abordado por diversos economistas, destacando entre ellos Schumpeter, Kirzner, Knight y Baumol.

Joseph Schumpeter, describe a los emprendedores como personas innovadoras, dinámicas, fuera de lo común, soñadoras, visionarias, que

actúan como destructores del equilibrio de mercado, iniciadores del cambio y creadores de nuevas oportunidades, a la vez señala que los emprendedores son personas innovadoras que introducen los cambios y crean nuevas combinaciones de factores, revolucionando los patrones de producción y generando así nuevas oportunidades (Cortés P, 2008). En este sentido, se entiende que el emprendedor aprovecha una oportunidad creando una nueva empresa que permita que empresas ya existentes se destruyan, desarrollando un proceso competitivo entre ellas; de este modo el proceso competitivo permite que en el mercado se incluyan nuevos negocios que sean innovadores y que aquellos que no lo sean puedan extinguirse lentamente o bien permanecer en él debiendo aumentar su productividad.

El segundo autor, Israel Kirzner considera que “los emprendedores son fundamentalmente intermediarios creativos que facilitan el intercambio entre oferentes y demandantes, al reconocer en cualquier desequilibrio de mercado una oportunidad ventajosa que proporciona las presiones necesarias para hacer que la economía vuelva a su estado de equilibrio, definiendo el emprendimiento como una tendencia al equilibrio y a la coordinación” (Cortés P, 2008). Esta visión plantea que desde el desequilibrio del mercado el emprendedor inicia un proceso de equilibrio en el, donde la actividad emprendedora significa “estar alerta”, el autor explica que significa notar algo que otros no han visto ni notado antes, determinando así los bienes que se han convertido más valiosos para los consumidores; esto permite que cualquier persona se encuentre capacitada para emprender, sin restricciones, ya que el emprendimiento estaría presente en todas las acciones humanas.

El tercer autor, Frank Knight “describe al emprendedor como aquel que desarrolla principalmente dos capacidades. Una, la de organizar y liderar todos los factores de producción necesarios en una empresa, y por otro lado, la de enfrentar la incertidumbre que significa iniciar una nueva actividad” (Cortés P, 2008).

El último autor, William Baumol, plantea el emprendimiento desde una visión con énfasis en las redes de apoyo, señala que “existe un importante rol que cumplen las instituciones para el impulso del emprendimiento” (Cortés P, 2008). Este autor ha intentado explicar la relación entre desarrollo económico y emprendimiento mediante los distintos comportamientos de los

empresarios, los que dependen a su vez del sistema de incentivos que provea cada país. Por ello, cada país que otorgue apoyo al emprendimiento, significaría desarrollo para este.

- **Perspectivas Teóricas del Emprendimiento:**

Para abarcar la totalidad de la significancia del concepto “emprendimiento”, existen diversas disciplinas que abordan la complejidad y lo variado que es el estudio de este fenómeno. Existen cuatro perspectivas teóricas que recogen la complejidad y la significancia del concepto desde su configuración: la comportamental, la psicológica (cognitiva), la económica y la de procesos (Rodríguez A, 2009).

- ***Perspectiva comportamental o de comportamiento:*** Se refiere a la exaltación de la influencia de la persona, por lo que existe gran diversidad entre los tipos de emprendedores, ya que no solo existe una forma de personalidad emprendedora. Se visualiza bajo una mirada conductista, considerando al emprendimiento como un evento contextual resultado de varias influencias.
- ***Perspectiva psicológica o cognitiva:*** Es una tendencia relacionada con las representaciones o esquemas que el individuo desarrolla de sus comportamientos.
- ***Perspectiva económica:*** Concibe el emprendedor como el dinamizador del desarrollo económico. La existencia o la falta de emprendimiento es la razón de los desarrollos económicos de una sociedad.
- ***Perspectiva de Procesos:*** Aquí el individuo es el centro de atención, en una relación dialógica entre su desarrollo y la creación de valor económico. Sus relaciones repercuten en el desarrollo de la persona, como característica humanista, estableciendo retos para el fenómeno del emprendimiento.

## **2.2 GEM Nacional 2010 y GEM Regional 2009-2010:**

- **Emprendimiento en Chile y la Región de Valparaíso: “Una visión desde el “Global Entrepreneurship Monitor”**

El emprendimiento es un fenómeno complejo que dependiendo del contexto en el que se encuentre y desde el punto de vista que se analice varían sus características y repercusiones, por lo tanto no es posible tener un común denominador para este fenómeno a nivel mundial. En consecuencia, para encontrar un común denominador respecto a la visión del emprendimiento y para efectos de esta investigación, se desarrollará este ítem de acuerdo al “*Global Entrepreneurship Monitor*” (GEM) de Chile 2010 y el GEM de la Región de Valparaíso 2009 – 2010.

En una primera instancia, se describirá en que consiste el modelo GEM, para luego ahondar en las estadísticas a nivel nacional y de la Región de Valparaíso, en base a los aspectos que interesan estudiar en esta investigación y desde la mirada del GEM.

### **2.2.1 El Modelo del GEM:**

El Proyecto GEM Chile se inició en el 2002 y es parte del proyecto GEM Mundial del cual han participado más de 60 países. Este proyecto tiene por objeto medir la actividad emprendedora y sus condicionantes, buscando identificar áreas de oportunidad para la aplicación de políticas públicas eficientes en promover el emprendimiento. A través de la aplicación de encuestas estandarizadas, el GEM, recopila información tanto a nivel mundial, nacional y regional, de la situación que presenta el emprendimiento en sus distintos aspectos.

Este modelo, plantea ciertos conceptos que son claves para el análisis y entrega de datos que se expondrá en este ítem, aquellos que serán utilizados en este punto son:

- ***Emprendedor naciente:*** aquel porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que compromete recursos para iniciar un negocio del cual tiene la expectativa de ser dueño.

- **Emprendedor dueño de un nuevo negocio:** aquel porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que ya es dueño y dirige un nuevo negocio y ha pagado salarios por más de tres meses, pero no por más de 42 meses.
- **Emprendedor establecido:** aquel porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que es dueño y dirige un negocio establecido que ha estado en operación por más de 42 meses.
- **Actividad emprendedora en etapas iniciales (TEA):** es la sumatoria de las personas entre 18 y 64 años que se encuentran en calidad de emprendedores nacientes y aquellos que son dueños de un nuevo negocio. También es conocido como TEA, por su sigla en inglés.
- **Motivo de Emprender por oportunidad:** porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que deciden emprender por que desean “*incrementar sus ingresos*” o bien porque desean “*tener una independencia laboral*”.
- **Motivo de Emprender por necesidad:** porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que deciden emprender porque “*no tienen otra forma de ganarse la vida*” o bien porque desean “*mantener o incrementar sus ingresos*”.

### 2.2.2 Actividad Emprendedora:

La actividad emprendedora en nuestro país se puede analizar de acuerdo a distintas etapas de desarrollo económico en cuanto al emprendimiento. En primer lugar a nivel nacional de acuerdo a estadísticas del GEM, Chile presenta un 9,6% de actividad emprendedora naciente, mientras que a nivel regional, este porcentaje corresponde a un 9,3% en Valparaíso.

Respecto a la fase de nuevos negocios, a nivel nacional se presenta un 5,6% de la población adulta perteneciente a esta fase de desarrollo, y a nivel regional es de un 7,4%.

Y por último lo referente a emprendedores establecidos o aquellas personas entre 18 y 64 años que están en la fase de negocio establecido – gerente propietario, a nivel nacional la cifra es de 6,7% y en la Región de Valparaíso es de 5,1%.

### **2.2.3 Motivos del Emprendimiento:**

Con base en las definiciones que anteriormente se expusieron en este ítem sobre los tipos de motivaciones para el emprendimiento, las estadísticas de acuerdo al GEM, indican que en Chile, del 100% de la población que se encuentra en etapa inicial de emprendimiento, el 25,6% lo hace por incrementar su ingreso, el 17,21% por independencia, el 25,61% por motivos mixtos y el 31,58% por necesidad. Mientras que a nivel regional, las cifras respectivas son de 22,32%, 14,2%, 37,4% y 26,08% en relación al total.

Visto desde el punto de vista de los emprendedores nacientes, un 6,99% en Chile lo hace por oportunidad, comparado con un 2,31% que lo hace por necesidad. Esto mismo llevado a la Región de Valparaíso, arroja cifras de un 6,77% y 2,51% respectivamente, similar a los porcentajes nacionales.

### **2.2.4 Características Personales del Emprendedor:**

El GEM presenta variadas características personales que poseen los emprendedores, sin embargo, para efectos de esta investigación, nos centraremos sólo en algunas características entregadas por el GEM, que son de gran utilidad: *género, edad, nivel educacional, nivel de ingresos y situación laboral*.

#### **2.2.4.1 Género del emprendedor:**

A nivel nacional, existen un 57% de hombres que son emprendedores en etapas iniciales mientras que en las mujeres el porcentaje es de 43%. En la Región de Valparaíso los porcentajes son de 62% y 38% respectivamente. Cabe destacar que desde el 2007 ha sido una constante en las estadísticas referidas a que los hombres superen a las mujeres en la iniciación a emprender un negocio.

Por otro lado en comparación a los emprendedores establecidos, los hombres a nivel nacional representan un porcentaje de 66% y las mujeres un 34%, mientras que a nivel regional las cifras son de un 66% y 34% respectivamente.

Al combinar variables en relación a la temática de emprendimiento en etapas iniciales con motivación del emprendimiento por oportunidad el porcentaje de hombres es de 13,57% y el de mujeres 8,09% a nivel nacional, y en la Región de Valparaíso es de 17,37% y 8,44% respectivamente. Si lo vemos en etapas iniciales, pero por necesidad, los porcentajes a nivel de país son de 3,04% de hombres que emprenden en etapas iniciales por este motivo y las mujeres un porcentaje de 4,4%. Llevado esto mismo a la quinta región, los porcentajes son de 3,02% y 4,11% respectivamente. De acuerdo a estos criterios las mujeres sobrepasan a los hombres en cantidad.

#### **2.2.4.2 Edad del emprendedor:**

Para efectos de este punto, los grupos a comparar serán los siguientes:

- Tramo 1: de 18 a 24 años.
- Tramo 2: de 25 a 34 años
- Tramo 3: de 35 a 44 años.
- Tramo 4: de 45 a 54 años.
- Tramo 5: de 55 a 64 años.

En Chile, los porcentajes correspondientes a cada tramo de edad en base a emprendedores en etapas iniciales son los siguientes: tramo 1 un 12,5%, tramo 2 un 20%, tramo 3 un 18%, tramo 4 un 17,4% y el tramo 5 un 12,49%. Por otro lado en base a los emprendedores establecidos las cifras a nivel nacional son de 0,3%, 4%, 7,5%, 9% y un 11,5% respectivamente.

En relación al total de la actividad emprendedora por edades a nivel regional en Valparaíso, en el tramo 1 es de un porcentaje de 13,81% de emprendedores en etapas iniciales y un 0,99% de establecidos. En el tramo 2, es de un 22,99% y un 6,3% respectivamente. En el tramo 3, es de un 17,52% y un 7,91%, tramo 4 un 15,09% y un 8,18%, finalmente en el tramo 5 es de un 7,46 y un 10,79% respectivamente. Cabe destacar que en todos los tramos los emprendedores en etapas iniciales sobrepasan a los establecidos, sólo en el último tramo de 55 a 64 años los establecidos sobrepasan a los iniciales.

#### 2.2.4.3 Nivel educacional del emprendedor:

Para poder comparar los datos el GEM utiliza ciertas categorías de agrupación de acuerdo a los niveles educacionales completos o incompletos, que son los siguientes:

- Educación básica sin concluir.
- Educación básica concluida y secundaria concluida.
- Educación post secundaria (incluye educación técnica y profesional).
- Grado académico (incluye educación universitaria y postgrados).

A nivel nacional, las estadísticas según el GEM respecto a los niveles educacionales del total de la población emprendedora, son las siguientes: en etapas iniciales el 4% primario incompleto, 6% primario completo, 11% secundario incompleto, 32% secundario completo, 2% formación técnica y/o profesional incompleta, 16% formación técnica y/o profesional completa, 9% universitaria incompleta, 16% universitaria completa, 4% postgrado. Respecto a los emprendedores establecidos, los porcentajes son: 7%, 9%, 11%, 30%, 2%, 16%, 6%, 17% y 2% respectivamente.

Por otra parte, en la Quinta Región los porcentajes de acuerdo al GEM se ordenan de la siguiente forma: en relación a las etapas iniciales, 21% tiene secundaria incompleta, 36% posee secundaria completa, el 43% tiene universitaria completa y por último el 0% posee postgrados. En comparación a los emprendedores a nivel regional establecidos, los porcentajes son 31%, 29%, 40% y 0% respectivamente. Hay que destacar que el emprendimiento por necesidad en la región se asocia a niveles de educación menores.

#### 2.2.4.4 Nivel de ingresos del emprendedor:

Para efectos de esta investigación se utilizará sólo la variable “según el ingreso familiar” planteada por el GEM.

Para ordenar los valores las categorías de ingresos son las siguientes:

- **E1:** de \$1 a \$220.000
- **D:** de \$220.000 a \$440.000

- **C3:** de \$440.000 a \$670.000
- **C2:** de \$670.000 a \$1.800.000
- **ABC1:** más de \$1.800.000

A nivel nacional en etapas iniciales de emprendimiento, los porcentajes son los siguientes: 20,5% poseen un ingreso familiar de acuerdo al tramo E1, 26% son D, 21% son C3, 18% C2 y un 14% son ABC1. De acuerdo al ingreso familiar de emprendedores establecidos las cifras son un 13% son E1, 26% son D, un 24% son C3, un 17,5% son C2 y un 19% son ABC1.

Las estadísticas en la Quinta Región son las siguientes: de acuerdo a etapas iniciales son de un 22% E1, 28,6% D, 25,3% C3, 11% C2 y un 13,2% ABC1. Mientras que los emprendedores en la etapa de establecidos, los porcentajes correspondientes son 30,5% son E1, 33,3% son D, 8,3% son C3, 13,8% son C2 y ABC1.

#### **2.2.4.5 Situación laboral del emprendedor:**

En relación a este punto, el GEM clasifica la situación laboral de los emprendedores de acuerdo al tipo de trabajo que ellos poseen. Estos tipos de trabajo son los siguientes:

- Auto – empleado / cuenta propia
- Empleado
- Empleador y otra actividad dependiente
- Desempleado
- Retirado / jubilado
- Estudiante
- Hogar
- Otro

Ahora bien, estos criterios llevados a las estadísticas reflejan los siguientes porcentajes a nivel nacional: en relación al criterio de emprendedores en etapas iniciales el 50,1% son auto – empleados o cuenta propia, el 20% corresponde a empleados, el 7% son empleador u otra

actividad dependiente, el 4% esta retirado o jubilado, el 5,5% son estudiantes, el 9,5% trabaja en el hogar y por último el 5% tiene otro tipo de trabajo. Mientras que en relación a los emprendedores establecidos, los cifras son 78%, 12%, 3%, 4,5%, 1%, 4% y 0,9% respectivamente.

En relación a las cifras regionales de Valparaíso y de acuerdo a los mismos criterios estas son: de acuerdo a emprendedores en etapas iniciales, son el 46,9% son auto – empleados o cuenta propia, el 22,4% corresponde a empleados, el 10,2% son empleador u otra actividad dependiente, el 6,1% esta retirado o jubilado, el 1% son estudiantes, el 7,4% trabaja en el hogar y por último el 1% tiene otro tipo de trabajo. Mientras que en relación a los emprendedores establecidos, las únicas cifras representativas son un 7,6% que corresponde a empleador y un 2,5% tiene un tipo de trabajo en el hogar. Respecto a los otros tipos de trabajo las cifras arrojan un 0%.

### **2.2.5 Entorno del emprendedor:**

De acuerdo al GEM el emprendimiento “*depende de las actividades, actitudes, y aspiraciones de los individuos emprendedores*”<sup>5</sup> sin embargo, el contexto en el cual están insertos adquiere gran influencia sobre los mismos al momento de emprender.

Para conocer el entorno emprendedor, la metodología del GEM establece una encuesta estandarizada, donde se obtienen las percepciones de expertos de las diferentes áreas relevantes para el desarrollo del emprendimiento a nivel nacional y regional las cuales son: *apoyo financiero, políticas de gobierno, programas de gobierno, educación y capacitación, transferencia del I+D, infraestructura comercial, profesional y física, apertura del mercado interno, acceso a infraestructura física, normas sociales y culturales, protección a los derechos de propiedad intelectual, oportunidades y capacidades del emprendedor.*

Estos expertos, de acuerdo a la metodología del GEM, son personas destacadas ya sea por su reputación o experiencia, los cuales deben responder su acuerdo o desacuerdo en base a distintas afirmaciones que

---

<sup>5</sup> Amorós, J. y Poblete, C. (2010). Reporte Nacional de Chile: Global Entrepreneurship Monitor. Santiago, Chile. Ed. Universidad del Desarrollo.

presenta el GEM en sus encuestas. Estas respuestas, se categorizan en base a si los expertos consideran la afirmación como “cierta” o “no cierta”, de acuerdo a la “Escala de Likert” mostrada en la siguiente tabla.

**Tabla N°5:** escala de likert GEM nacional 2010

Escala Original	Significado	Escala Modificada	Significado
1	Completamente falso	-2	Muy bajo
2	Más bien falso	-1	Bajo
3	Ni cierto ni falso	0	Medio
4	Más bien cierto	+1	Alto
5	Completamente cierto	+2	Muy Alto

**Fuente:** GEM Nacional 2010

Para efectos de esta investigación, nos centraremos solo en las áreas referentes a: *educación y capacitación para el emprendimiento, políticas de gobierno, programas de gobierno, acceso a financiamiento y acceso a infraestructura física.*

#### **2.2.5.1 Educación y Capacitación para el Emprendimiento:**

De acuerdo al GEM Nacional 2010 y como ha sido la tónica desde el inicio del GEM en Chile, este punto presenta una evaluación deficiente por parte de los expertos, prácticamente en su totalidad.

Por ejemplo, el GEM presenta la siguiente afirmación: *“En mi país, la capacitación y la educación técnica y profesional dan una buena y adecuada preparación para iniciar y hacer crecer las nuevas empresas”*. Según esta afirmación el 43% de expertos la considera cierta y el 57% la considera no cierta.

A nivel de la Quinta Región, la evaluación por parte de los expertos a nivel de educación primaria y secundaria también es negativa, sin embargo a nivel universitario y técnico profesional es más bien positiva, por ejemplo en base a la afirmación: *“en mi región, la formación en administración, dirección y gestión de empresas, proporciona una preparación adecuada y de calidad para la creación de nuevas empresas y el crecimiento de las existentes”*, el 57% de los expertos considera esta afirmación como cierta y el 43% no la considera cierta.

### 2.2.5.2 Políticas de Gobierno:

A nivel nacional, el 60% de los expertos considera que sí es una prioridad para el gobierno el apoyo a las nuevas empresas y las que están en crecimiento. Sin embargo, con respecto a la gran cantidad de trámites burocráticos que se deben tomar para la puesta en marcha de una nueva empresa y el crecimiento de la misma, dificulta su desarrollo, por ejemplo: *“En mi país, las normas, regulaciones o autorizaciones establecidas por la burocracia estatal no son excesivamente difíciles de cumplir para las empresas nuevas y en crecimiento”*, el 83% de expertos considera esta afirmación como no cierta y el 17% la considera como cierta.

Por otro lado, a nivel regional, de acuerdo a la afirmación: *“en mi región, el apoyo a empresas nuevas y su crecimiento es una prioridad política del gobierno local”*, el 68% de expertos la considera no cierta y el 32% la considera cierta. Mientras que de acuerdo a la afirmación: *“en mi región, el apoyo a empresas nuevas y su crecimiento es una prioridad en la política de gobierno”*, el 52% la considera no cierta y el 48% la considera cierta.

### 2.2.5.3 Programas de gobierno:

Las percepciones de los expertos a nivel nacional, arroja que sólo el 31% de ellos perciben que los programas de gobierno dirigidos a las nuevas empresas son efectivos, por ejemplo la afirmación: *“En mi país, hay suficientes programas de gobierno destinados a las empresas nuevas y en crecimiento”*, el 65% de expertos no la considera cierta y el 35% sí.

En la Región de Valparaíso, la opinión de los expertos es desfavorable respecto a este punto, por ejemplo: *“en mi región, existe un número suficiente de programas que fomentan la creación de empresas nuevas y en crecimiento”*, el 62% de expertos considera esta afirmación como no cierta y el 38% la considera cierta.

### 2.2.5.4 Acceso a financiamiento:

En Chile, los expertos perciben que hay una insuficiente disponibilidad de fondos para la creación de nuevas empresas y el crecimiento de estas,

por ejemplo: “En mi país hay suficientes fuentes de aportes de capital para financiar empresas nuevas y en crecimiento”, el 53% de expertos considera la afirmación como no cierta y el 47% la considera cierta.

A nivel de la Quinta Región, existen varias fuentes de financiamiento pero cada vez son percibidas por los expertos como desfavorables para el apoyo a nuevas empresas y su crecimiento. Por ejemplo la afirmación: “en mi región hay suficientes fuentes de capital para financiar las empresas nuevas y su crecimiento”, el 52% de expertos la considera como no cierta y el 48% cierta.

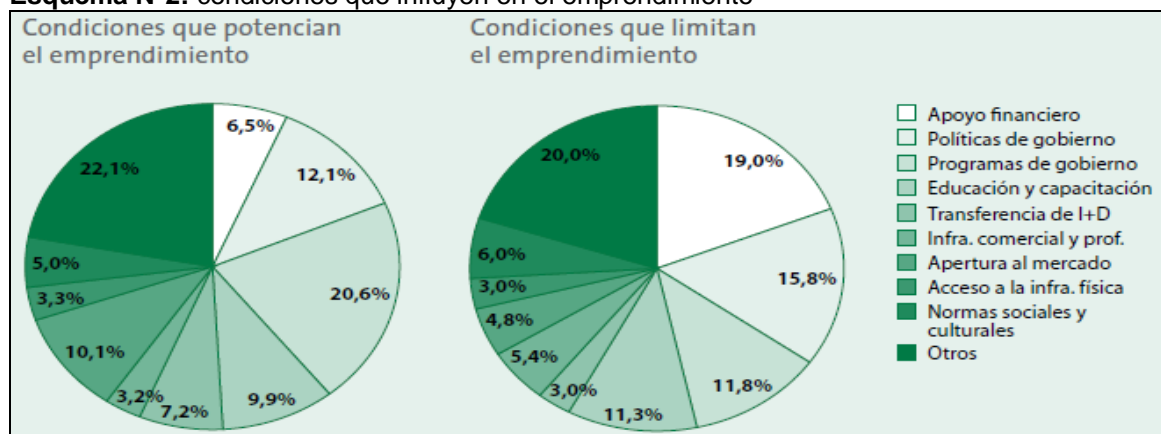
### 2.2.5.5 Acceso a Infraestructura Física:

Este punto, es el único evaluado de forma positiva por los expertos a nivel nacional, por ejemplo de acuerdo a la afirmación: “En mi país, las empresas nuevas y en crecimiento pueden pagar los costos de servicios básicos (gas, agua, electricidad, alcantarillado)”, el 91% de los expertos la considera cierta y el 9% no cierta.

En la Región de Valparaíso, el acceso a la infraestructura física sigue siendo bien evaluada por los expertos, con un 94% de consenso. Por ejemplo de acuerdo a la afirmación: “En mi región las empresas nuevas y en crecimiento, pueden absorber los costos de los servicios básicos (gas, agua, electricidad, etc.)”, el 94% de expertos la considera cierta y el 6% no.

**En resumen, la visión global de los factores que propician y dificultan el emprendimiento a nivel nacional se refleja de la siguiente forma:**

**Esquema N°2:** condiciones que influyen en el emprendimiento



Fuente: GEM Nacional 2010.

## **2.3 Características Personales y del Entorno del Emprendedor:**

### **2.3.1 Características Personales del Emprendedor:**

Los estudios realizados por Hessels, van Gelderen y Thurik, por un lado, y Koellinger, por otro, exploran los factores personales que empujan a la iniciativa y la innovación. Los atributos personales o las características más comunes en las personas que han logrado iniciar con éxito nuevos negocios pueden resumirse en lo que se conoce como el «perfil del emprendedor» cuyos rasgos pueden agruparse en las siguientes categorías:

1. Factores motivacionales: logro, aprobación, desarrollo personal, percepción del beneficio económico e independencia.
2. Características intelectuales: imaginación, creatividad, innovación, búsqueda de la verdad y capacidad para solucionar problemas.
3. Características personales: orientación hacia la oportunidad y el logro de metas específicas, tolerancia a la ambigüedad, la presión y la incertidumbre, perseverancia, integridad y confianza, optimismo, energía y capacidad para trabajar duro.
4. Competencias: liderazgo, comunicación, conocimiento del negocio, capacidad para conseguir y administrar recursos, y capacidad para colaborar y relacionarse (Auletta N y Puente R, 2010).

Es propio del ser humano la diversidad de personalidades, debido a la construcción en base a la socialización que cada persona vive de manera única en un tiempo y espacio particular, pero al tratar el tema del emprendimiento encontramos ciertas características en común que posee aquel que inicia y lleva a cabo aquella idea creativa. “Una de las características del emprendedor es su apertura al cambio; más aun, su participación en la gestación del cambio en la idea de que dado que el futuro es imposible de predecir, la única forma de predecirlo es construirlo uno mismo”. (Drake E y Fonseca M, 2003)

Profundizando en los detalles se encuentran ciertas características que describen a las personas emprendedoras.

Características relevantes de la persona emprendedora: (Drake E y Fonseca M. 2003, pág. 34)

- El autoconocimiento
- La confianza
- La capacidad de observar
- La capacidad de innovar
- La capacidad de fijarse metas y planificar
- La capacidad de motivarse y motivar a otros
- El optimismo
- La responsabilidad
- La perseverancia
- La comunicación
- La capacidad de trabajar en equipo y liderar.

Cada persona de manera particular debe potenciar ciertas características personales para afrontar situaciones que influyen en ella, pudiendo cambiar de dirección ciertas acciones a considerar dentro de su emprendimiento, para ello se debe consolidar lo que se llama “inteligencia emocional”, donde al potenciar esta herramienta la persona puede generar ciertos cambios que potencien a sí mismo como a su entorno.

“La inteligencia emocional se trata de la capacidad de percibir y expresar emociones, assimilarlas en el pensamiento, comprender y razonar con emoción y regular la emoción propia y también la ajena. El auto conocimiento se refiere a tener una profunda comprensión de nuestras propias emociones, nuestros puntos fuertes y débiles, nuestros valores y motivos. La autogestión es controlar o redireccionar nuestras emociones, frenamos los impulsos destructivos, mantenemos la fuerza para trabajar y permanecemos optimistas incluso después de fracasar. La conciencia social, que es el tercer elemento de la inteligencia emocional, es sobre todo una cuestión de empatía, que es tener comprensión y sensibilidad por los sentimientos, pensamientos y situaciones de los demás. En este sentido, las personas con conciencia social generalmente atienden mejor a los clientes y se dan cuenta de la política empresarial. El último de los elementos y el más

complicado es el de gestión de las relaciones, que hace referencia a manejar las emociones de los demás...inspirar a los demás, gestionar el cambio, resolver conflictos, cultivar relaciones y apoyar el trabajo en equipo” (MCshane S y Glinow M. 2010).

**Tabla N°6:** Inteligencia Emocional

	<b>Uno mismo</b> (Competencia Emocional)	<b>Otros</b> (Competencia Social)
Reconocimiento de Emociones	Conciencia de uno mismo	Conciencia social
Regulación de Emociones	Gestión de uno mismo	Gestión de las relaciones

**Fuente:** elaboración propia

### 2.3.2 Características del Entorno del Emprendedor:

Para toda persona no es ajeno su entorno, ya que vivimos junto a otros compartimos experiencias, creencias y nos desarrollamos de acuerdo a la socialización que desde niños iniciamos. Para ahondar en la materia de relaciones personales consideraremos para el estudio la teoría del capital social, donde se enfatizará en la relación que sostiene el capital social con el emprendimiento y principalmente con el sujeto emprendedor.

Se entiende como capital social “a un recurso intangible, que permite a personas y grupos la obtención de beneficios por medio de relaciones sociales dotadas de confianza, reciprocidad y cooperación”, no sólo se entiende como recurso sino también como “la capacidad de un grupo o comunidad de movilizar productivamente y en beneficio del conjunto, los recursos asociativos que radican en las distintas redes sociales a las que tienen acceso los miembros de un grupo” (Hernández R, 2005).

De acuerdo a lo que plantea Raczynski y Serrano, el capital social se realiza y manifiesta a través de relaciones sociales, pero lo que le da especificidad es la noción de *capital* en el sentido económico del término. Esto es, en cuanto recurso que puede ser activado para generar mayor riqueza, que no incluye sólo el bienestar material y tangible, sino que tiene

importantes componentes no tangibles como por ejemplo el reconocimiento, aceptación, influencia, poder y control. (Hernández R, 2005).

Según esta perspectiva, los recursos asociativos que importan y que hacen posible la movilización efectiva de los recursos asociativos de un grupo o comunidad, son las relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación, atributos que necesariamente se activan y movilizan en un escenario de relaciones sociales. Dentro de las múltiples definiciones de capital social se distinguen tres componentes básicos en la mayoría de ellas:

- Las fuentes y la infraestructura del capital social, es decir, aquellos que hacen posible su nacimiento y consolidación. Algunos autores destacan el rol de la cultura (valores, normas y costumbres internalizadas desde la infancia) y otros, los determinantes que impone la estructura social (capital social que nace de interacciones sociales que generan reglas del juego y normas institucionalizadas).
- Las acciones individuales y colectivas que esta infraestructura hace posible.
- Las consecuencias y resultados de estas acciones, que pueden ser positivas o negativas. (Hernández R, 2005).

Hay tipos de capital social según las características de las relaciones sociales que lo generan. Existen los *lazos fuertes*, estos son relaciones sociales informales, cara a cara, recurrentes en la vida cotidiana y cargadas de afectividad. Los *lazos débiles*, por su parte, son los que conectan a las personas, familias y grupos con otros más allá del grupo unido por lazos fuertes. Mientras los lazos fuertes son un refugio y apoyo ante condiciones difíciles, forman a la persona y están en el origen de emprendimientos del grupo para mejorar sus condiciones de vida; los lazos débiles son menos densos, recurrentes o cotidianos pero conectan con otros, muchas veces, con una experiencia e historia distinta, con recursos distintos a los del grupo, los que combinados con los de éste conforman un capital social que favorece la superación de la pobreza. De los lazos débiles se deriva el capital social de tipo puente y escalera. El capital social del tipo puente establece vínculos extensos horizontales que se dan en organizaciones asociativas de segundo nivel y que usualmente constituyen alianzas y coaliciones. El capital social del tipo escalera facilita relaciones de cooperación en las que el poder y

grado de control de una de las partes es mayor que el de las otras. Estas relaciones generan mayores posibilidades de intercambio pues se abren a otros grupos con cuotas mayores de recursos y poder. Es posible que estas relaciones tomen las características de clientelismo, pero no necesariamente es así. Es una acción cooperativa con personas menos cercanas que mueven y tienen ámbitos de intercambio más amplios, abre el mundo y la mirada a nuevas posibilidades, facilita el acceso a recursos nuevos y aumenta las posibilidades de superar situaciones de pobreza. (Hernández R, 2005).

A su vez, Durston (1999, 2002) señala que la unidad que posee activos de capital social puede ser el individuo, el grupo, la comunidad y la sociedad y diferencia entre las siguientes:

- Capital social individual, se refiere a las relaciones de confianza y reciprocidad que tiene la persona y de la cual deriva beneficios. Por ejemplo, relaciones al interior de la familia, redes de búsqueda de trabajo, de apoyo para el cuidado de los hijos, etc. Son relaciones con características de un contrato diádico y que se extienden a través de redes egocentradas. Estas redes pueden ser entre iguales (compañero de trabajo, vecino) o con personas en otra posición social. Algunas son de lazos fuertes y otras débiles.
- Capital social grupal, se trata de diversas redes egocentradas que se cruzan de modo que todos se conocen, son amigos, hay una experiencia compartida, alta confianza y reciprocidad frecuente. Dominan los contactos cara a cara. Se trata casi siempre de redes entre iguales y de lazos fuertes (relaciones familiares, círculo de amigos más cercanos). Es el grupo el que deriva beneficios de su unión y trabajo conjunto.
- Capital social comunitario tiene un asiento territorial o funcional. La membresía no depende del reclutamiento de una persona sino de una vecindad estable o de una comunidad de intereses definida por un objetivo común. Internamente hay relaciones fuertes y débiles. El capital social comunitario puede haberse generado por experiencias exitosas de trabajo colaborativo en el pasado. Cuando su acumulación

es significativa, existe como costumbre casi natural, contando con estructuras normativas implícitas. Cuando es más nuevo, requiere acuerdos en cuanto a objetivos comunes, compromisos claros, liderazgo, división del trabajo, reglamentación y sanciones explícitas.

- Capital social societal, referido a activos intangibles que configuran un contexto más o menos favorable a la existencia y generación de capital social, por ejemplo, el predominio de relaciones sociales competitivas o cooperativas, cerradas o abiertas, inclusivas y tolerantes o excluyentes o discriminatorias de otros.

### ***Tipos de redes sociales y su capital social correspondiente:***

El capital social se deposita en las relaciones sociales. Su activación no depende de una sino de dos o más personas. Tanto su activación, como los beneficios que aporta dependen de las características de las relaciones sociales y de a quienes conectan. Las relaciones sociales que son base de capital social suponen un marco de confianza y reciprocidad y se traducen en un actuar conjunto: cooperación para lograr propósitos o fines comunes.

Los distintos tipos de redes tienen diferentes consecuencias para la eficacia económica y la generación de capital social, que deben ser comprendidas en el contexto en el que éstas se insertan. Algunos tipos de redes y su correspondencia con tipos de capital social son los siguientes:

a) *Redes familiares*: de amistad cercana y de vecindad / comunidad. A este tipo de redes corresponde un tipo de capital social de unión, cuya principal característica es que involucra nexos con pocas personas; y en términos geográficos tiende a implicar nexos con personas que viven muy cerca.

b) *Redes organizacionales*: juntas vecinales, de comunidades de campesinos, de madres solteras, y otras. A este tipo de redes corresponde un tipo de capital social de puente, cuya principal característica es que constituyen formas federativas de organización.

c) *Redes entre grupos y personas de distinta identidad y distintos grados de poder sociopolítico*: A este tipo de redes corresponde un tipo de capital social

de escalera, cuya principal característica es que constituyen nexos que crean relaciones medianamente consolidadas entre personas / comunidades y agencias públicas o no gubernamentales externas. Facilitan el acceso a esferas políticas, a recursos de agencias externas, al apoyo de estas agencias en momentos de crisis o amenazas, u otros. (Hernández R, 2005).

## **2.4 Factores que influyen en el Emprendimiento:**

### **2.4.1 Factores personales y del entorno que influyen en el emprendimiento:**

El modelo GEM (Global Entrepreneurship Monitor) considera que el impulso emprendedor es potenciado o limitado por el contexto específico en que se desarrolla la actividad emprendedora. Esto, a su vez, corresponde a un conjunto de nueve variables que afectan directamente el desempeño del emprendedor, tanto en la cantidad y calidad de las oportunidades disponibles, como en la capacidad de los emprendedores de identificarlas, evaluarlas y tomarlas. (Cortés P, 2008).

A continuación se exponen las nueve variables que afectan de distinta forma y en distinto grado a la actividad emprendedora:

1. *Transferencia de Investigación más desarrollo:* Se refiere a la generación de nuevas oportunidades comerciales por medio de la investigación y el desarrollo nacional.
2. *Educación y Capacitación:* Se refiere a la medida en que el conocimiento, destrezas y habilidades para crear o dirigir negocios pequeños, nuevos o en crecimiento son incorporados dentro de los sistemas educacionales y de capacitación.
3. *Mercados Financieros:* Se refiere a la disponibilidad de recursos financieros, capital y deuda, para empresas nuevas y en crecimiento, incluyendo subvenciones u subsidios. Esto incluye toda cadena de financiamiento, desde capital semilla (nuevos emprendimientos) hasta mercados de capitales sofisticados (grandes empresas).
4. *Programas de Gobierno:* Se refiere a la existencia de programas directos para ayudar a las firmas nuevas y en crecimiento en todos los niveles de gobierno (nacional, regional y municipal).

5. *Apertura del Mercado Interno:* Se refiere a que las prácticas comerciales habituales y el marco regulatorio son suficientemente flexibles y bien aplicados de forma que faciliten o no impidan que las firmas nuevas y en crecimiento puedan competir y eventualmente reemplazar a los proveedores actuales.
6. *Normas Sociales y Culturales:* Se refiere a como estas normas sociales y culturales alientan o desalientan, acciones individuales que puedan llevar a una nueva manera de conducir los negocios, y en consecuencia mejorar la distribución del ingreso y la riqueza.
7. *Políticas de Gobierno:* Se refiere a como las políticas de gobierno reflejadas en regularizaciones e impuestos tienen como objetivo el apoyo a empresas nuevas y en crecimiento y la neutralidad entre las nuevas y las ya establecidas.
8. *Infraestructura Comercial y Legal:* Se refiere a la disponibilidad de servicios comerciales contables y legales y la existencia de instituciones que promuevan el surgimiento de negocios nuevos, pequeños o en crecimiento.
9. *Acceso a Infraestructura Física:* Se refiere a la facilidad de acceso a los recursos físicos existentes (comunicación, servicios públicos, transporte) a un precio y oportunidad a la par de las empresas ya establecidas.

Dentro de los factores que influyen en el emprendimiento, no solo se deben considerar los contextuales o del entorno, se debe considerar aquellos que son de índole personal, debido a que es propio en cada individuo el poseer una visión subjetiva de las cosas, y es fundamental al momento de emprender o de mantener el emprendimiento durante el tiempo éste factor humano, debido a todas las variables que influyen en el accionar, en la toma de decisiones y en todo lo que pueda modificar u alterar parte del emprendimiento. “Peter Senge señala que la gente no se resiste al cambio, se resiste a ser cambiada; sin embargo, ¿podemos imaginar algún cambio que no pase por las personas, que no las afecte, aunque sea de modo tangencial?. Es probable que no se requiera que las personas realicen desde importantes cambios conductuales hasta sutiles cambios en su forma de ver las cosas. De allí, entonces, la importancia de que cualquier proceso de intervención exitosa pase por el factor humano, a través del compromiso real,



la comunicación honesta y la capacidad de automotivarse redescubriendo el valor del estudio y del trabajo.” (Drake E y Fonseca M, 2003, pág. 21)

Considerando el factor humano en todo emprendimiento, es pertinente comprender el término *capacidad emprendedora*, ya que es propio del ser humano querer emprender, realizando con sus propias estrategias personales aquella idea u proyecto creativo que está construyendo. Se define como “capacidad emprendedora aquel conjunto de características y habilidades que permite a las personas observarse en torno y analizar las cosas desde una nueva visión, y sobre la base de sus conocimientos previos provocar cambios innovadores, asumiendo el riesgo de materializar ideas y perseverar para lograr las metas que se han propuesto, beneficiándose ellas y quienes le rodean”<sup>6</sup>

“La capacidad emprendedora – del intra o entrepreneur - repercute en el crecimiento personal, enriqueciéndolo; permite la expresión del talento creativo a la vez que afecta positivamente en el ámbito comunitario al crear y optimizar procesos sociales y económicos; sin ir tan lejos, solo el desarrollo de sus integrantes es ya un beneficio directo para la comunidad” (Drake E y Fonseca M, 2003).

Esta concepción de persona emprendedora refleja una serie de características subyacentes: autoconocimiento – de las propias capacidades, debilidades e intereses-, seguridad en sí mismo, perseverancia y capacidad de auto motivarse, entre otras; rescatando la idea que cada vez se hace más evidente: el emprendedor no solo requiere de conocimientos técnico – administrativos, sino de un trabajo personal intenso, del desarrollo de valores sólidos y de una actitud decidida ante la vida. (Drake E y Fonseca M, 2003, pág. 29)

Dentro de las características anteriormente mencionadas, se enfatiza en la motivación debido a que es una característica fundamental, sea al momento de emprender o bien concretar lo que en un inicio se deseó, como mantenerse en el proceso del cambio o de construcción.

---

<sup>6</sup> Conclusión del 1er Encuentro de Directores de la Universidad San Sebastián, para la reflexión en torno a la cultura emprendedora, Enero del 2000.-

“Motivación viene de *motion* y éste de *motere* que es mover; por lo que la motivación es aquello que mueve la conducta...la motivación es un proceso interno, es algo que ocurre dentro de mí. De hecho, los refuerzos y castigos no son iguales para todos. Lo que a mí me premia, a otros les es muy desagradable. La motivación tiene un importante componente individual...la motivación puede definirse como un estado de carencia.” (Drake E y Fonseca M, 2003. pág 85);

Abraham Maslow planteó originalmente el ciclo de la motivación de la siguiente forma:

Equilibrio – Estimulo – Necesidad – Tensión – Conducta

Cuando el estado de equilibrio es interrumpido por un estímulo – interno o externo – se genera un estado de tensión que al aumentar se hace desagradable; lo anterior da origen a la necesidad, que es la percepción de un estado de carencia acompañada de disconfort, que mueve al organismo a actuar de modo de recuperar el equilibrio original, satisfaciendo la necesidad y eliminando la tensión. Luego, se entiende que un nivel de equilibrio no existe acción, porque la acción proviene de la necesidad y el deseo, y estos de un estado de carencia. Es decir, para desear algo es requisito imprescindible no tenerlo, sólo si no tengo algo puede hacerme falta”. (Drake E y Fonseca M, 2003. pág 85).

Maslow formuló una jerarquía de necesidades humanas defendiendo la teoría de que conforme se satisfacen las necesidades básicas, las personas desarrollan necesidades y deseos más altos, complementando el estado de equilibrio que el ser humano desea alcanzar.

La pirámide consta de cinco niveles, los cuatro primeros son considerados como necesidades del déficit (*deficit needs*), mientras que el nivel superior se refiere a la necesidad del ser (*being needs*), a continuación se presentan las necesidades ordenadas de mayor a menor, es decir las primeras se encuentran en la base de la pirámide y así sucesivamente:

- *Necesidades fisiológicas básicas*: Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la *homeostasis* (tendencia de un organismo a mantener una estabilidad interna o equilibrio orgánico), como respirar, beber, dormir, comer, liberar desechos corporales o mantener relaciones sexuales.

- *Necesidades de la seguridad*: Surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida. Se distinguen los siguientes tipos de seguridad: física, de empleo, de ingresos y recursos, moral y fisiológica, familiar, de salud, contra el crimen de la propiedad personal, y de estima.
- *Necesidades de aceptación social*: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son necesidades como la pertenencia a un grupo, la amistad, el afecto o el amor.
- *Necesidades de autoestima*: Se refiere a la valoración de uno mismo otorgada por otras personas.
- *Necesidades de autorrealización*: Son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, es la necesidad instintiva de un ser humano de hacer lo máximo que pueden dar de sí sus habilidades.

Según la teoría de Maslow, para conseguir motivar a las personas que nos rodean se debe buscar qué necesidades tienen satisfechas e intentar facilitar la consecución del escalón inmediatamente superior, teniendo siempre como referencia la supremacía de la auto realización<sup>7</sup>.

#### **2.4.2 Factores Familiares que influyen en el emprendimiento:**

La familia posee diversas funciones y significados en el desarrollo de una persona, por lo que no se puede desprender de todo lo que involucre al ser humano; sea en la situación de emprender, se entiende que la familia es parte de esta iniciativa y se considera relevante el aporte que pueda brindar, sea de forma laboral, económica u emocional.

Entre las funciones que se le asignan a la familia (Servicio Nacional de la Mujer, 1994), principalmente se menciona el rol que posee en relación a la tarea de intermediación entre la persona y la sociedad, y dentro de ellas se especifica a la familia como una unidad económica, ya que la familia por su condición de unidad de consumo es quien brinda las necesidades materiales al núcleo y además presta servicios especialmente vinculados a la formación

---

<sup>7</sup> Anónimo. (s.f) Pirámide de Maslow-Teoría. Recuperado el 16 de Septiembre de 2011, de <http://www.webislam.com/?idt=11586>.



y desarrollo de las personas, considerando esto como básico para el desarrollo de cualquier individuo, por lo que de lo económico no está exento.

La función económica varía según las etapas del ciclo familiar en las que se encuentre, ya que existen etapas en que la familia está cumpliendo en forma central su función social y económica de formar a los actores sociales del futuro, pues la calidad de ese futuro dependerá de los cuidados que los niños reciban y de la educación a la cual tengan acceso. Esta educación significa una inversión el cual es un ítem significativo en el presupuesto familiar y tiene el carácter de una inversión social.

Finalmente se destaca la gran importancia que posee la presencia de la familia en las labores desempeñadas como lo son el cuidado de los hijos y ancianos, la atención preventiva en salud, el trabajo domestico entre otras labores, ya que de no existir, la sociedad no sería capaz de solventar lo que totalmente implica solventar estas acciones significativas.

Como anteriormente se menciona, la familia vive diversas etapas, en donde algunos cambios evolutivos son sutiles y graduales, como también otros son abruptos y dramáticos, algunos son determinados por las diversas etapas biológicas y otros por los condicionamientos de la sociedad. (Quintero A, 1999) Como resultado de estos cambios puede originarse una tensión, la cual cuando es definida con claridad se torna tangible y específica y ello señala el camino hacia el cambio.

De la permanencia de esta tensión puede conseguirse lo que se denomina “crisis familiar”, la cual entendiéndola en un sentido sistémico implica para la familia la posibilidad de cambiar y de adaptarse a situaciones propias de cada sistema interno, como de las relaciones con otros sistemas o suprasistemas.

Se entiende que las perturbaciones o situaciones nuevas o diferentes, alteran el consenso en el sistema familiar comprometiendo su coherencia y armonía; la familia como sistema autopiético en estos periodos de crisis, genera sus propios mecanismos de supervivencia. Toda la dinámica del sistema se dirige o conduce a encontrar alternativas viables que les permitan adaptarse consensualmente, recuperando así su coherencia y armonía.



## **2.5 Fomento Productivo y Trabajo Social:**

El trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar; esto situándolo en el actual mundo global, puede abarcar diferentes focos sociales y desarrollarse en ellos; entre estos se pueden mencionar los ámbitos de: salud, socio jurídico, educación y empresa entre otros.

Un ámbito importante a considerar en el trabajo social es su desarrollo en la temática de fomento productivo, cabe considerar que este concepto no tiene una definición clara y sustentable en teorías por lo que se considera un concepto de tipo explicativo desde su foco de acción, así para definirlo tomaremos diferentes apreciaciones, entre ellas se considerará la definición que entrega el Ingeniero Comercial Álvaro Brusco (*Brusco, 2011*) quien es un funcionario municipal de la Oficina de Fomento Productivo de la I. Municipalidad de Viña del Mar, con siete años de experiencia en la temática, plantea lo siguiente: “El Fomento productivo en sí no se podría definir como un concepto, sino que representaría el conjunto de acciones tomadas por diversas instituciones públicas y del Estado, cuyo propósito es el de impulsar el desarrollo económico de las distintas unidades productivas en forma sustentable. Fundamentalmente se trata de promover la actividad productiva y el desarrollo económico local, a través de la generación, por medio de distintos instrumentos denominados Instrumentos de Fomento Productivo de las condiciones favorables para este efecto”.

Las acciones de apoyo se relacionan con ámbitos tales como: calidad, productividad, innovación, asociatividad, competitividad, capacitación y asistencia técnica, entre otras. Se busca trabajar de forma articulada entre las distintas instituciones comprometidas en este proceso de forma transversal, generando las denominadas “redes de fomento productivo”.

Desde los aspectos mencionados anteriormente por el profesional, se plasma la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, la que tiene como misión facilitar el apoyo, orientación y asesoría técnica y profesional a todas aquellas unidades productivas e iniciativas de emprendimiento de la comuna, todo ello para responder a los requerimientos locales para su inserción en el ámbito del desarrollo económico. La política de desarrollo productivo en Chile



tradicionalmente ha tenido como protagonistas instituciones de nivel nacional; estas son principalmente los ministerios, los servicios públicos y las comisiones interministeriales lideradas principalmente por el Ministerio de Economía, el cual se desarrolla en el ámbito del fomento productivo a través de diferentes instituciones y acciones para el fomento, entre ellas se encuentra SERCOTEC, CORFO, INDAP, SENCE y FOSIS.

La CEPAL plantea que *"Es natural que se piense que las políticas de desarrollo productivo deben tener al menos en cuanto a sistemas de empresas una aproximación territorial"* (Silva I y Sandoval C. 2005, p27). Esta idea ha sido comprendida de manera paulatina por el Gobierno de Chile que ha comenzado a incorporar esta visión en sus estrategias de acción, aunque con grados muy disímiles de profundidad y con éxitos todavía muy relativos, que no se pueden desconocer, como el desarrollo regional del concepto como tal.

En consecuencia del planteamiento anterior, la CEPAL plasma en sus revistas la apreciación que se da en cuanto a las acciones del fomento productivo a nivel nacional considerándola en proceso de evolución pero con falencias aun visibles, mencionando lo siguiente *"En todos los niveles del estado se realizan acciones de fomento productivo, las que sin duda son más fuertes y relevantes en los niveles nacional y regional; Sin prejuicio de ello, en las gobernaciones provinciales también es posible observar acciones de fomento y en los municipios ocurre algo similar, aunque con muy distintas intensidades en función de cuánto el tema de fomento productivo haya penetrado en cada municipio en particular "* (Silva I y Sandoval C. 2005, p28)

Chile es un país que presenta variados y múltiples instrumentos de fomento productivo en sus diferentes niveles territoriales, sin embargo la CEPAL vuelve a mencionar la temática de la siguiente manera *"la gran cantidad de instrumentos que se han generado plantea algunas dudas respecto de la eficacia de los mismos, ya que fueron contruidos de forma puntual (ad.hoc) en respuesta a pedidos específicos. Este enfoque operativo impide generar economías de escala y aglomeración que son fundamentales para formar una masa crítica de empresas capaces de beneficiarse cumulativamente de esos instrumentos y avanzar hacia mayores niveles de competitividad sistémica"* (Silva I y Sandoval C. 2005, p28).

## CAPÍTULO III

# DISEÑO METODOLÓGICO



## **PRESENTACIÓN**

En este capítulo referido al Diseño Metodológico de la Investigación, se especifican los objetivos y método de investigación que guiarán el estudio para la obtención de la información pertinente y requerida para este estudio.

En este caso es una investigación Exploratoria Descriptiva con Enfoque Cuantitativo, operacionalizando aquellas variables que apuntan a conocer las características personales y del entorno de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar y por otro lado se operacionalizará las variables referentes a identificar los factores propiciantes y dificultantes del emprendimiento de los usuarios de la institución anteriormente mencionada.

El siguiente capítulo se estructura de la siguiente manera:

- 3.1 Definición situación a abordar en la investigación
- 3.2 Preguntas de investigación
- 3.3 Objetivos de Investigación
- 3.4 Enfoque de la investigación
- 3.5 Tipo de Investigación
- 3.6 Universo y Muestra de la investigación
- 3.7 Técnicas de recolección de datos
- 3.8 Plan de Análisis
- 3.9 Sistemas de Categorización de Variables
- 3.10 Tiempo Programado

## DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Definición situación a abordar en la investigación:

La presente investigación pretende conocer el perfil presente en los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar y a su vez se pretende conocer los factores que propician y dificultan el emprendimiento de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

### 3.2 Preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son las principales **Características Personales y del Entorno de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de la Comuna de Viña del Mar?
- ¿Cuáles son los principales **Factores que Propician y Dificultan el Emprendimiento de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de la Comuna de Viña del Mar?

### 3.3 Objetivos de Investigación:

#### **Objetivo General 1:**

- Conocer las **Características Personales y del Entorno de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

#### **Objetivos Específicos 1:**

- 1.1 Identificar las **Características Personales de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, referentes a *Microemprendimiento, Capacitación, Protección Social, Situación Socioeconómica y Laboral del usuario.*
- 1.2 Identificar las **Características del Entorno de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, referentes a *Entorno Familiar y Redes Comunitarias del usuario.*

## Objetivo General 2:

- Conocer los **Factores que Propician y Dificultan el Emprendimiento de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

## Objetivos Específicos 2:

- 2.1 Identificar los **Factores que Propician el Emprendimiento**, respecto a lo Personal, Familiar, Socioeconómico, Laboral y Redes Comunitarias de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.
- 2.2 Identificar los **Factores que Dificultan el Emprendimiento**, respecto a lo Personal, Familiar, Socioeconómico, Laboral y Redes Comunitarias de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

### 3.4 Enfoque de la investigación:

Esta investigación tendrá como principal **Enfoque el Cuantitativo**, el cual se caracteriza por *“utilizar preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar el fenómeno estudiado”* (Briones G, 1996, pág. 17) este tipo de investigación utiliza la información pesquisada de manera que esta pueda ser ordenada a través de variables y dimensiones previamente establecidas con el fin de que sea posible categorizarla para su posterior análisis.

### 3.5 Tipo de Investigación:

En la siguiente indagación, se utilizarán dos tipologías de investigación: En primer lugar, se considerará la tipología de investigación **“Exploratoria”** pues su finalidad es *“examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”* (Hernández S, 2006, pág. 70). Considerando que en la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar los factores que propician y dificultan el emprendimiento de los usuarios emprendedores no han sido estudiados, por lo que el Seminario de Título es visto como la primera iniciativa de investigación que viene a



contribuir a la temática de “emprendimiento”, la cual ha sido escasamente potenciada en la institución.

En segundo lugar se considerará de tipo “**Descriptiva**”, pues los estudios descriptivos “*buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*” (Hernández S, 2006, pág. 71). En este caso, se desea conocer las características personales y del entorno de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar con el fin de obtener el perfil presente en el sujeto estudiado.

### **3.6 Universo y Muestra de la investigación:**

#### **3.6.1 Universo:**

Para la presente investigación el universo que interesa estudiar corresponde a: “*usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar*”, entendido este como el conjunto de sujetos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características y para los cuales serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

#### **3.6.2 Muestra:**

La **Muestra 1** escogida para la aplicación del instrumento *cuantitativo*, será de tipo **No Probabilística** y se define como: “*usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo que cumplan con los criterios de inclusión y que asistan al establecimiento de la institución en un período de tiempo de 7 días hábiles consecutivos, en horario de atención de público entre las 9.00 y las 14.00 horas*”.

Cabe mencionar, que se realizará una “entrevista estructurada” a 3 funcionarios de la Oficina de Fomento Productivo (Ver anexo N°2) que se dedican exclusivamente a la atención de público del establecimiento, de esta manera, se obtendrá un promedio de la cantidad de usuarios que asisten al establecimiento diariamente en los horarios establecidos, lo que servirá de referente con respecto a la cantidad de encuestas que se obtendrán de la aplicación del instrumento cuantitativo. De esta manera se justificará la

muestra escogida (Ver anexos N°3 y N°4) para la obtención del objetivo general 1 y sus respectivos específicos.

Por otro lado, la **Muestra 2** escogida para la aplicación del instrumento *cualitativo*, también será de tipo **No Probabilística** y se define como: *“usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo que cumplan con los criterios de inclusión y que asistan a los cursos de capacitación de Gestión Microempresarial, impartidos por la institución”*.

Para el estudio de esta muestra se realizará la técnica de “Focus Group” (Ver anexos N°5 y N°6). Considerando pertinente para la aplicación de esta técnica de recolección de datos la instancia de 2 cursos de capacitación de “Gestión Microempresarial” que realiza la Oficina de Fomento Productivo. Respondiendo al criterio de practicidad, los grupos para aplicar el “Focus Group” ya se encuentran formados, facilitando la realización de la investigación. Es importante destacar que esta muestra y su técnica de recolección de datos responden a la obtención del objetivo general 2 y sus respectivos específicos.

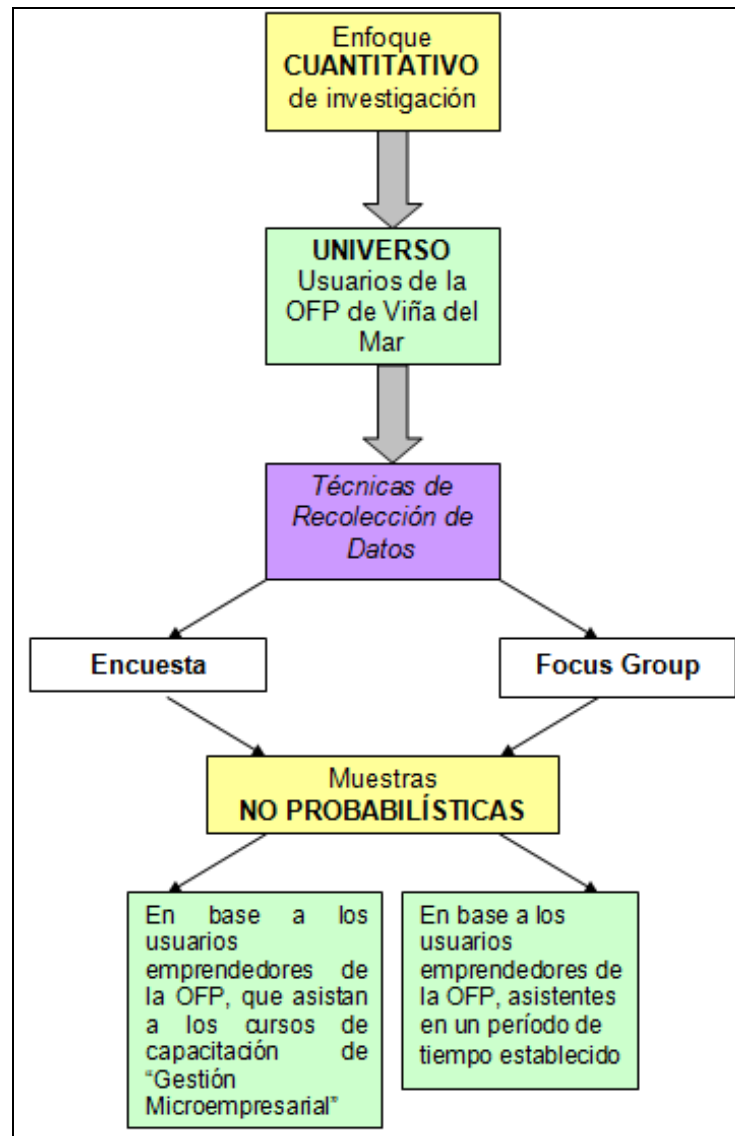
### 3.6.3 Criterios de Inclusión:

Para poder seleccionar la muestra los criterios de inclusión serán los siguientes:

- Usuarios(as) inscritos en la Oficina de Fomento Productivo de la comuna de Viña del mar.
- Usuarios(as) que manifiesten el deseo de emprender o estén en vías de emprender una microempresa o tenga establecida su microempresa.
- Usuarios(as) que se estén capacitando en algún curso impartido por la Oficina de Fomento Productivo.
- Usuarios(as) de ambos sexos.
- Usuarios(as) mayores de 18 años.
- Usuarios(as) que deseen participar libremente de la investigación.

En resumen la selección de la muestra quedaría representada de la siguiente forma:

**Esquema N°3:** Método de la obtención de la Información



Fuente: elaboración propia

### **3.7 Técnicas de recolección de datos:**

Para enriquecer el enfoque de investigación cuantitativo y dar cumplimiento a los objetivos 1 y 2 con sus respectivos específicos, se aplicarán dos tipos de instrumentos de recolección de datos:

- *Cuestionario:*

Esta técnica también conocida como encuesta se utilizará para recolectar datos mediante la aplicación de preguntas (Ver anexo N°1) respecto a una o más variables y que posteriormente se medirán. En este

caso estará dirigido a obtener información de específica de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar referente a las características personales y del entorno de los mismos.

- *Focus Group:*

Y en segundo lugar, el Focus Group es un tipo de entrevista de grupo compuesto por personas a las que atañe un tema en común, en este caso la temática corresponde a “Emprendimiento”. Su función es obtener información sobre sus opiniones, actitudes y experiencias o incluso explicitar sus sentimientos frente a la temática. En este caso irá enfocada a identificar los factores que propician y dificultan el emprendimiento de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo.

### **3.8 Plan de Análisis:**

En virtud de los objetivos de investigación planteados por el equipo seminarista el ***plan de análisis referente al Objetivo General N°1 y sus respectivos específicos*** será a través de un sistema de operacionalización de variables con dimensiones e indicadores previamente establecidos.

A través de este sistema de categorías se pretende ordenar los ítems que se desean estudiar, los cuales se obtendrían a través de las encuestas que se aplicarán a la muestra 1 especificada anteriormente.

De esta manera al obtener la información requerida se dará paso a la obtención de datos en bruto que serán ordenados en gráficos, agrupando y clasificando la información de acuerdo a las variables y dimensiones establecidas en la operacionalización de variables de manera que la información pueda ser entendida de forma clara y precisa.

Por otro lado el ***plan de análisis referido al Objetivo General N°2 y sus respectivos específicos*** se llevará a cabo a través de un sistema de operacionalización de variables con dimensiones e indicadores previamente establecidos.

Si bien, al igual que el objetivo anterior, la presentación de los datos se ordenará y analizará en gráficos a diferencia del primer objetivo, se complementará la información obtenida con unidades de relevancia y significación correspondientes a fragmentos representativos declarados y obtenidos de los sujetos de investigación (Ver anexo N°8), los cuales ejemplificarán lo representado en los gráficos.



### 3.9 Sistemas de Categorización de Variables:

#### 3.9.1 Operacionalización de Variables: objetivo general 1 y sus respectivos específicos.

**Variable 1:** “Personal”: conjunto de características y aspectos propios del usuario como individuo, que lo definen como emprendedor.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB – DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES
Personal	Microemprendimiento	Tiempo de funcionamiento de la microempresa	Microempresa consolidada más de 1 año y más	1
			Microempresa medianamente consolidada menos de 1 año	1
			Microempresa en vías de concretarse	1
			Presenta el deseo de emprender una microempresa	1
			No contesta	0
		Tipo de rubro de microempresa del usuario como emprendedor	Artesanías (incluye orfebrería, manualidades, tarjetería, madera, cuero etc.)	1
			Textil (bordados, lana telar)	1
			Repostería (chocolatería , pasteles etc)	1
			Servicios personales(yoga, reflexología, educación producción eventos, pc)	1
			Comercio (bazar, minimarket, ventas)	1
			Otro rubro	1
			No contesta	0
		Motivo del emprendimiento del usuario	Autorrealización y satisfacción personal	1
			Innovación y creatividad	1
			Oportunidad laboral para independizarse	1



			Necesidad económica	1
			No contesta	0
	Capacitación	Presencia de capacitación en el usuario emprendedor	Si acreditada	1
			Sí, no acreditada	1
			No existe capacitación	1
			No contesta	0
		Tipo de rubro de la capacitación laboral del usuario emprendedor	Artesanías (incluye orfebrería, manualidades, tarjetearía, madera, cuero etc.)	1
			Textil (bordados, lana telar)	1
			Repostería (chocolatería, pasteles, etc.)	1
			Servicios personales(yoga, reflexología, educación producción eventos, pc)	1
			Comercio (bazar, minimarket, ventas)	1
			Otro rubro	1
			No contesta	0
	Protección Social	Tipo de Previsión Social del usuario emprendedor	INP o IPS	1
			AFP	1
			Jubilado(a)	1
			No impone, no cotiza.	1
			No contesta	0
		Tipo de Previsión en Salud del usuario emprendedor	ISAPRE	1
			FONASA	1
			No tiene (Particular)	1
			No contesta	0
		Presencia de la Ficha de Protección Social	Si posee FPS	1
			No posee FPS	1



			No contesta	0
		Pertenece o esta inscrito en algún programa de ayuda social perteneciente al estado	Programa Puente (Chile Solidario)	1
			Programa Vínculos (Chile Solidario)	1
			Programa Calle (Chile Solidario)	1
			Programa Abriendo Caminos (Chile Solidario)	1
			Chile Crece Contigo	1
			Otro	1
			No esta inscrito	1
			No contesta	0
	Socioeconómica	Nivel educacional alcanzado por el usuario emprendedor	Postgrado	1
			Educación Universitaria Completa	1
			Educación Universitaria Incompleta	1
			Educación Técnica Completa	1
			Educación Técnica Incompleta	1
			Educación Media Técnica Profesional completa	1
			Educación media técnica profesional incompleta	1
			Educación media completa	1
			Educación media incompleta	1
			Educación básica completa	1
			Educación básica incompleta	1
			Educación pre básica	1
			No existen estudios	1
		Nivel de ingreso económico generado por la actividad emprendedora del usuario	Más de \$1.000.000	1
			Entre \$600.000 y \$1.000.000	1
			Entre \$300.000 y \$600.000	1
			Entre \$182.000 y \$300.000	1
			Menor a \$182.000	1
			Aun no recibe montos por la venta del producto	1



	Laboral	Presencia de actividad laboral distinta a ocupación como emprendedor	No contesta	0
			Si	1
			No	1
		Tipo de actividad laboral del usuario	No contesta	0
			Trabajador dependiente	1
			Trabajador independiente	1
		No contesta	0	

**Variable 2:** “Entorno”: conjunto de características y aspectos propios del entorno del usuario como individuo, que lo definen como emprendedor.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB – DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES
Entorno	Entorno Familiar	Composición familiar	Madre	1
			Padre	1
			Hermano	1
			Abuela	1
			Abuelo	1
			Esposo	1
			Conviviente	1
			Hijos	1
			Primos	1
			Tíos	1
			Vive solo	1
			Otros	1



			No contesta	0
		Tipo de apoyo que brinda la familia al usuario en su emprendimiento	Laboral	1
			Económico	1
			Emocional	1
			Otro	1
			Más de uno	1
			No contesta	0
		Importancia económica que tiene para la familia el emprendimiento del usuario	Única fuente laboral de ingreso económico familiar	1
			Fuente laboral adicional de ingreso económico familiar	1
			No hay importancia económica - laboral para la familia	1
			No contesta	1
	Redes Comunitarias	Redes comunitarias en las que participa el usuario emprendedor	Junta de vecinos	0
			Club deportivo	0
			Organización beneficencia	1
			Sindicato	1
			Partido político	1
			Asociación productiva	1
			Organización de adultos mayores	1
			Organización juvenil	1
			Grupo religioso	1
			Grupo de madres	1
			Agrupación cultural	1
			Otros	1
			No participa	1
			Más de uno	1
			No contesta	1
				1
			Siempre son un apoyo al usuario	0



			Esporádicamente son un apoyo al usuario	1
			Su apoyo le es indiferente al usuario	1
			El usuario no visualiza como apoyo, si no como competencia	1
		Visualización de las Redes Comunitarias como un apoyo al usuario emprendedor	El usuario no las considera un apoyo	1
			No contesta	1
				0

**3.9.2 Operacionalización de Variables:** objetivo general 2 y sus respectivos específicos.

**Variable 1:** “Factores Propiciantes”: conjunto de agentes positivos que influyen en el emprendimiento de los usuarios.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALORES
Factores Propiciantes	Personal	Capacidad emprendedora	1
		Autorrealización y Superación personal	1
	Familiar	Crisis familiar	1
		Autocuidado familiar	1
		Apoyo familiar	1
	Socioeconómico	Independencia económica	1
		Apoyo en el ingreso económico familiar	1
		Necesidad económica	1
	Laboral	Presencia de capacitación y educación	1
		Oportunidad laboral	1



		Independencia Laboral	1
		Jubilación	1
	Redes Comunitarias	Presencia efectiva y motivacional de las redes.	1
		Apoyo en el incentivo a emprender	1
		Necesidad de Vinculo social	1

**Variable 2:** “Factores Dificultantes”: conjunto de agentes negativos que influyen en el emprendimiento de los usuarios.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALORES
Factores Dificultantes	Personal	Falta de competencias emocionales o físicas	1
		Enfermedad psicológica o física	1
	Familiar	Falta de apoyo familiar en el emprendimiento	1
		Crisis familiar	1
	Socioeconómico	Falta de capital financiero para emprender	1
		Dependencia económica	1
	Laboral	Desconocimiento sobre temáticas de emprendimiento.	1
		Desconocimiento del rubro de la iniciativa emprendedora	1
		Falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento	1
	Redes Comunitarias	Falta de información sobre las redes y programas de gobierno.	1
		Burocratización del proceso.	1
		Falta de apoyo económico a empresas emergentes a nivel local.	1
		Falta de programas de fomento productivo a empresas emergentes.	1



**3.10 Tiempo Programado:**

TIEMPO / ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1 semana 7 - 13	2 semana 14 - 20	3 semana 21 - 27	4 semana 28 - 3	1 semana 4 - 10	2 semana 11 - 17	3 semana 18 - 24	4 semana 25 - 30	1 semana 1 - 8	2 semana 9 - 15	3 semana 16 - 22	4 semana 23 - 29
Aplicación piloto de los instrumentos de recolección de datos, para verificar su confiabilidad	X	X	H									
Corrección de los instrumentos			X	H								
Aplicación real de los instrumentos a la muestra elegida				X	X	X	H					
Orden y tabulación de la información recabada							X	H				
Análisis de la información recabada							X	X	H			
Elaboración de la propuesta de intervención									X	H		
Reflexiones y conclusiones finales										X	H	

**Simbología**

Tiempo Programado	<b>X</b>
Tiempo de Holgura	<b>H</b>



## Trabajo Social Universidad de Valparaíso



## CAPÍTULO IV

# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



## **PRESENTACIÓN**

El capítulo cuatro contiene los resultados y análisis de la investigación ejecutada y la aplicación de los instrumentos creados, por medio de la utilización del programa de análisis de datos SPSS, de donde se arrojaron gráficos y porcentajes referentes, en primer lugar a las características personales y del entorno de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, desde la información obtenida de la aplicación de los encuestas.

Y en segundo lugar, se analizarán los factores propiciantes y dificultantes del emprendimiento de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, desde la información obtenida a través de los Focus Group.

En consecuencia este capítulo consta de las siguientes partes:

- 4.1 Caracterización de la Población Encuestada
- 4.2 Análisis del Objetivo Específico 1.1
- 4.3 Análisis del Objetivo Específico 1.2
- 4.4 Síntesis del Objetivo General 1
- 4.5 Análisis del Objetivo Específico 2.1
- 4.6 Análisis del Objetivo Específico 2.2
- 4.7 Síntesis del Objetivo General 2



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 4.1 Caracterización de la Población Encuestada:

La presente encuesta consta de dos grandes partes: la primera, focalizada a obtener las características personales de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo, donde las preguntas se categorizaron de acuerdo a las dimensiones de microemprendimiento, capacitación, protección social, situación socioeconómica y laboral del usuario.

En segundo lugar, se focaliza en obtener las características del entorno de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo, para ello las preguntas se agruparon de acuerdo a las dimensiones de entorno familiar y redes comunitarias.

Además, se seleccionó una muestra de tipo no probabilística en base a sujetos tipo que cumplan con los criterios de inclusión. La muestra será definida como: “usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo que cumplan con los criterios de inclusión y que asistan al establecimiento de la institución en un período de tiempo de 7 días hábiles, en horario de atención de público, entre las 9.00 y las 14.00 horas”.

Por otra parte es necesario mencionar que para estos fines se utilizó el programa estadístico Editor de datos, SPSS 19.0 para Windows.

A continuación se procede a presentar la caracterización de la población encuestada y el análisis de la información obtenida en base a los objetivos específicos 1.1 y 1.2, con el fin dar cumplimiento al objetivo general 1.

- **Promedio de edad de los Sujetos de Estudio:**

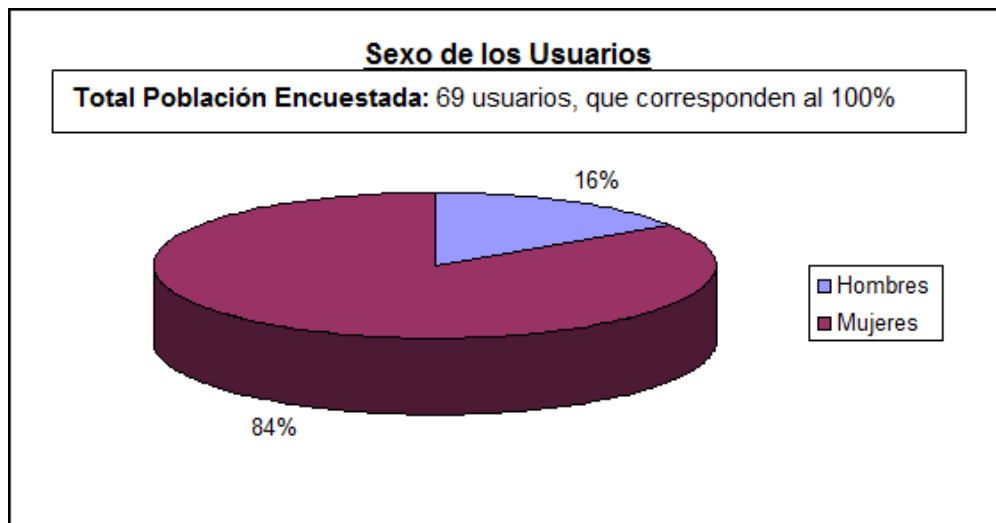
El promedio de edad de los sujetos encuestados es **46,61**, siendo la Mínima edad de los Sujetos de Estudio **23 años** y la Máxima **72 años**.

Al contrastar esta información con lo declarado en el GEM, se evidencia que se asemejan bastante los resultados, considerando que el reporte del GEM nacional 2010, declara que el porcentaje de emprendedores se encuentran principalmente entre los tramos de edad correspondientes a

25 y 54 años. Por lo tanto, el promedio de edad obtenido en los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo estaría dentro de los rangos considerados a nivel nacional y regional por el GEM.

- **Género de los Sujetos de Estudio:**

Gráfico N°1



Fuente: elaboración propia

De acuerdo al gráfico se puede observar que del total de la población encuestada, 11 son hombres (16%) y 58 son mujeres (84%). Esta variable no fue controlada por el equipo ejecutor, ya que, la participación de la ciudadanía debía ser de carácter voluntario y aleatorio.

Es importante destacar que en su mayoría los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo se caracterizan por ser mujeres. Al comparar este dato con los resultados entregados por el GEM de la región de Valparaíso 2009 – 2010, se observa una clara diferencia, puesto que el GEM declara que en su mayoría los emprendedores a nivel regional se destacan por ser hombres, siendo también una constante a nivel nacional.

En conclusión, queda observado que, si bien, a nivel nacional y regional son los hombres en su mayoría los que emprenden, en la comuna de Viña del Mar y específicamente los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo, a diferencia de lo declarado anteriormente, se caracterizan por ser mujeres.

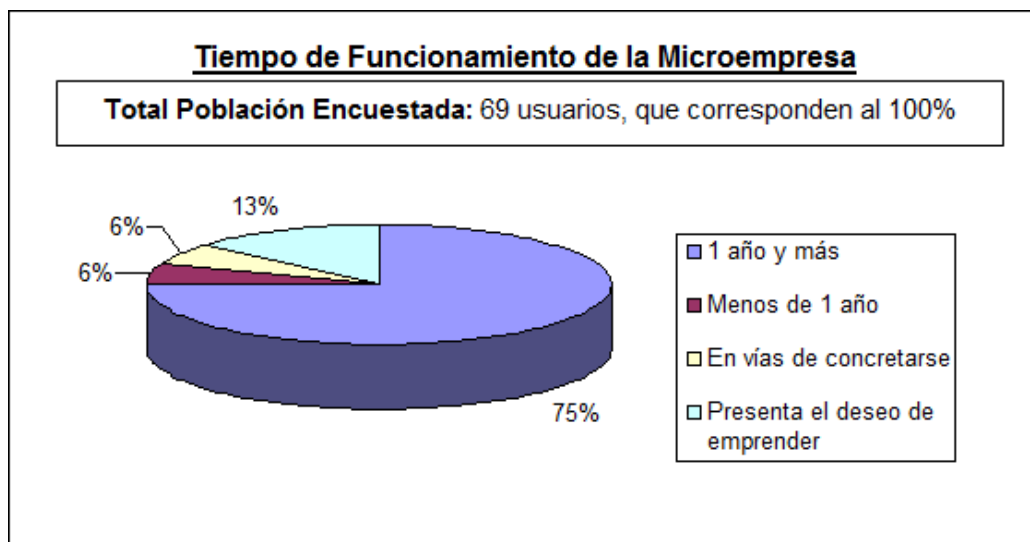
## 4.2 Análisis del Objetivo Específico 1.1:

“Identificar las **Características Personales de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, referentes a *microemprendimiento, capacitación, protección social, situación socioeconómica y laboral del usuario*”.

### 4.2.1 Microemprendimiento:

- **Tiempo de funcionamiento de la microempresa:**

Gráfico N°2



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 51 de ellos posee su microempresa en funcionamiento por un año o más, 4 menos de 1 año, otros 4 posee su microempresa en vías de concretarse y finalmente 9 de ellos solo presenta el deseo de emprender una microempresa.

Por lo tanto, es evidente que el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar se caracteriza por poseer una microempresa que lleva un tiempo de funcionamiento de 1 año y más.

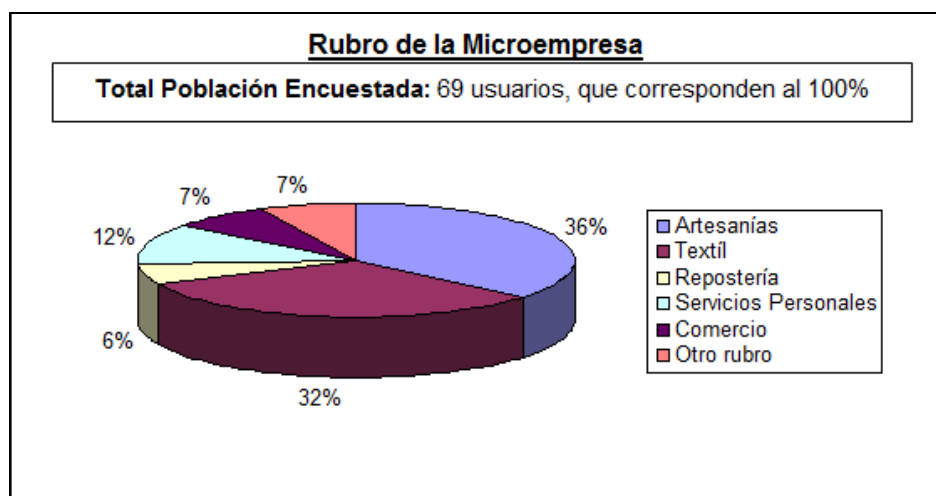
Respecto a esto, el GEM declara que lo referente a emprendedores establecidos o aquellas personas entre 18 y 64 años que están en la fase de negocio establecido – gerente propietario, a nivel nacional la cifra es de 6,7% y en la región de Valparaíso es de 5,1%.

Siendo esta una cifra importante, se puede considerar que al igual que a nivel nacional y regional, los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, son principalmente establecidos con respecto al tiempo de funcionamiento de su microempresa.

Estos resultados reflejan la gran presencia del sector microempresarial en Chile, y como tal se requiere potenciar su funcionamiento a nivel nacional, alejando los obstáculos presentes en la actualidad. Dentro de las principales se mencionan: la necesidad de ampliar la gama de normativas que favorezcan el emprendimiento, desligándolo de la alta burocratización existente y la dificultad de establecer formal y legalmente un negocio. Ya que flexibilizando se lograría potenciar y desarrollar aún más este sector y permitiría beneficiar diversas áreas como incremento de ingresos económicos, mayor bienestar y calidad de vida para las personas.

- **Rubro de la Microempresa:**

Gráfico N°3



Fuente: elaboración propia

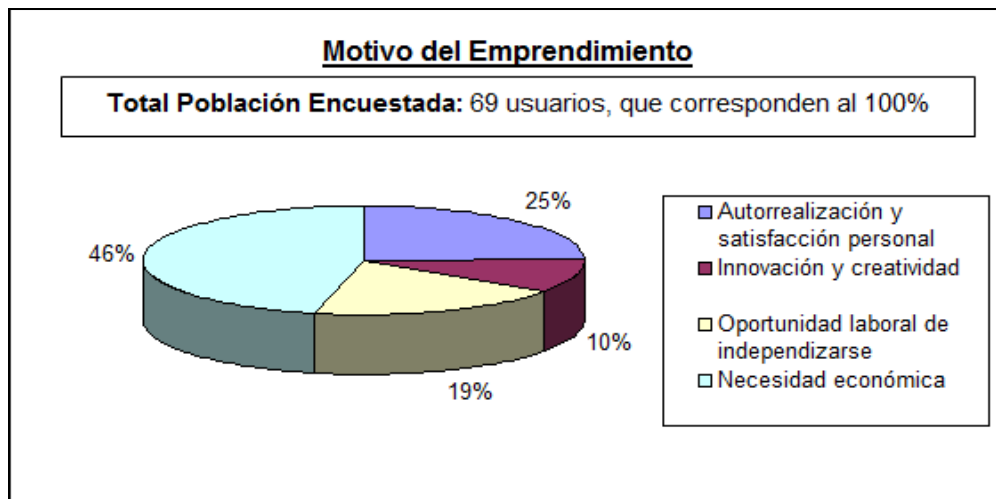
Del total de encuestados, 25 de ellos poseen su microempresa en el rubro de artesanías, 22 son de textil, 4 de repostería, 8 de servicios personales, 5 de comercio y finalmente 5 poseen su microempresa en otro rubro. Se debe considerar que aquellos que no poseían aún su microempresa, respondieron este ítem de acuerdo al rubro en el que quisieran tener su microempresa.

Al observar el gráfico, se puede declarar que hay dos rubros que predominan, textiles y artesanías con un 32% y 36% respectivamente.

Esto se puede explicar, considerando que la comuna de Viña del Mar se destaca por ser una zona turística, debido a lo mismo, todo lo referente a textiles y artesanías son del atractivo turístico de quienes visitan la ciudad, siendo entonces una fuente laboral para los emprendedores de Viña del Mar. Por otra parte, se destaca que ambos rubros, textil y artesanías, no requieren de un alto capital económico para confeccionar y crear los productos, lo que facilita la oportunidad de realizarlo, sin embargo una de las grandes desventajas es la baja ganancia económica que se obtiene tras el gran trabajo realizado y vinculándolo a lo anterior, la presencia turística se concentra altamente en ciertos periodos como lo son época de navidad, año nuevo, verano y fiestas patrias, lo que implica que el resto del año las personas emprendedoras deban buscar otras fuentes de ingresos que sustenten la baja venta obtenida.

- **Motivo del emprendimiento:**

Gráfico N°4



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 17 de ellos emprendieron por autorrealización y satisfacción personal, 7 por innovación y creatividad, 13 por una oportunidad laboral de poder independizarse y 32 por una necesidad económica.

Es importante destacar que la mayoría de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo comienzan una microempresa por necesidad económica, más que por algún otro motivo. En el gráfico se puede observar que el 46% de los usuarios emprendedores encuestados, inician una microempresa o negocio para poder tener mayores ingresos económicos.

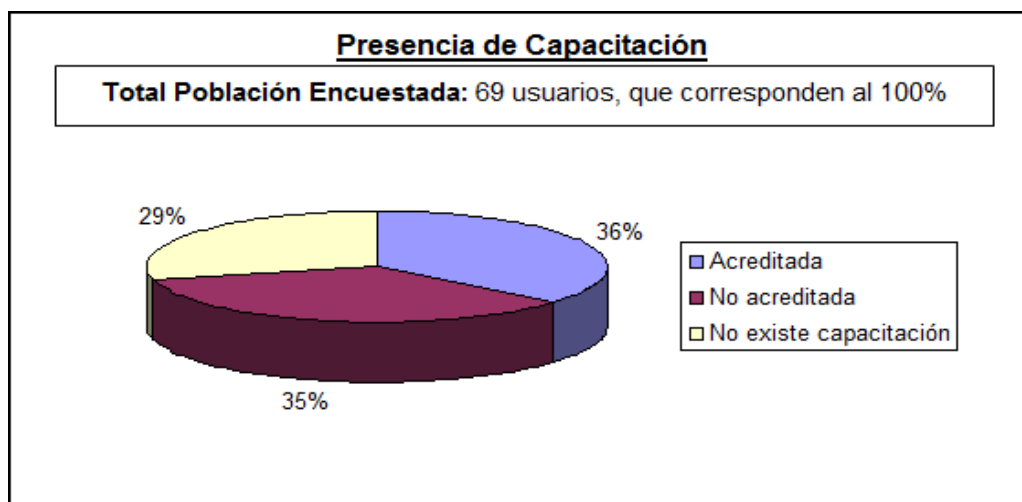
De acuerdo al GEM, este declara que a nivel nacional, del 100% de la población que emprende en etapas iniciales, el 25,6% lo hace por incrementar su ingreso económico, mientras que el 31,58% lo hace por una clara necesidad económica. Por ende es claro lo importante que es el motivo económico en quienes emprenden en Chile y que coincide con los motivos de emprendimiento de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, los cuales también lo hacen por necesidad económica en su mayoría. Es el mismo GEM que clasifica los tipos de motivaciones para emprender, una de ellas se refiere a la motivación por necesidad económica, la cual resalta como causa del emprendimiento la necesidad básica de los seres humanos, ya que en la sociedad de hoy para sobrevivir se requiere poseer recursos económicos y sin ellos son varias las problemáticas que se obtienen.

Existen otros factores motivacionales como lo son el logro, la aprobación, el desarrollo personal, la independencia y la percepción del beneficio económico, este último es el que más sobresale como motivación dentro de los autores que citan las motivaciones u causas del emprendimiento. A pesar de la relevancia que puedan poseer los otros factores, continúa como prioridad la causa económica del emprendimiento, respondiendo a ciertas falencias tanto en la vida laboral como económica, debido a que si se emprende con un fin económico esto se debe a falencias o conflictos existentes debido a otras variables como empleo, pobreza, nivel de educación, existencia de programas o falta de ellos...etc.

#### 4.2.2 Capacitación:

- **Presencia de Capacitación:**

Gráfico N°5



**Fuente:** elaboración propia

Del total de encuestados, 25 de ellos presenta una capacitación acreditada por alguna entidad calificada, 24 de ellos presenta una capacitación básica, es decir que no está acreditada por alguna entidad califica y 20 de ellos no poseen capacitación alguna.

No es posible en este caso, establecer una mayoría, puesto que los porcentajes son similares unos con otros. No hay una clara diferenciación entre los usuarios emprendedores que poseen o no una capacitación acreditada o simplemente no cuenta con capacitación alguna.

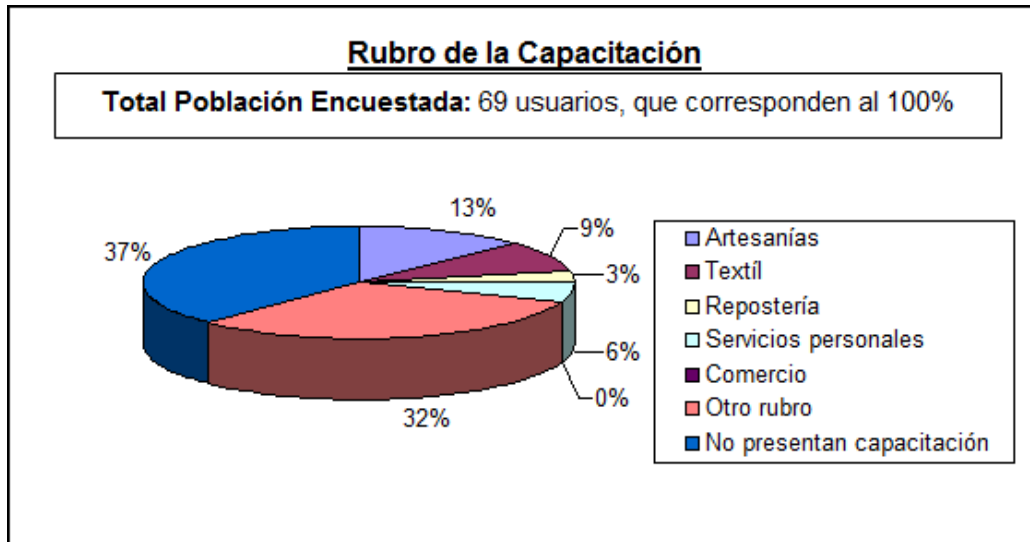
Por ejemplo, el GEM presenta la siguiente afirmación: *“En mi país, la capacitación y la educación técnica y profesional dan una buena y adecuada preparación para iniciar y hacer crecer las nuevas empresas”*. En base a esta afirmación, el 43% de expertos la considera cierta y el 57% la considera no cierta. Por lo que al comparar estos datos con los observados en el gráfico, queda claro que en ambos casos los porcentajes son bastante similares, por lo que se podría concluir que existe una división en consideración si existen oportunidades de capacitación o no para los emprendedores, lo que se vería reflejado en los resultados de la investigación sobre este ítem, donde no es claro poder afirmar si los usuarios se caracterizan por poseer o no una capacitación.

Tras los resultados si se puede afirmar que en los emprendedores existe tanto el deseo como la necesidad de capacitarse, sea o no sea para emprender, se plantea como importante el optar por esta oportunidad. La importancia no se encuentra en que esta sea o no acreditada, si no más bien en la acción de realizar una actividad que permita un desarrollo en ellos mismos.

Dentro de las características del emprendedor planteados por Auletta y Puente se mencionan como relevantes la orientación hacia la oportunidad y el logro de metas específicas, lo cual demuestra que el interés a capacitarse responde a la conveniencia de optar por la oportunidad, por lo que independiente de su razón se aprovecha debido a ser un beneficio sea personal, familiar o bien a nivel empresarial.

- **Rubro de la capacitación:**

**Gráfico N°6**



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados 9 de ellos, su capacitación pertenece al rubro de artesanías, 6 son de textil, 2 de repostería, 4 de servicios personales, ninguno de comercio, 22 poseen su capacitación en otro rubro y finalmente 26 no se consideran con rubro, debido a que no presentan capacitación alguna.

De los usuarios emprendedores que sí poseían capacitación, fuera acreditada o no, el 32% de los encuestados poseía esta capacitación en otro tipo de rubros, distintos a los mencionados en los ítems.

Esto puede explicarse en base a que la mayoría de las capacitaciones de estos usuarios emprendedores son realizadas en la Oficina de Fomento Productivo, la cual presenta cursos distintos a los declarados en el gráfico. Como por ejemplo: computación, gestión microempresarial, etc. Además las personas que realizan estas capacitaciones en la Oficina de Fomento Productivo no poseen el deseo de emprender, por lo general realizan cursos por distracción, satisfacción entre otras causas o bien como una actividad extra programática con distintos fines al emprendimiento que se pueda realizar con este conocimiento básico.

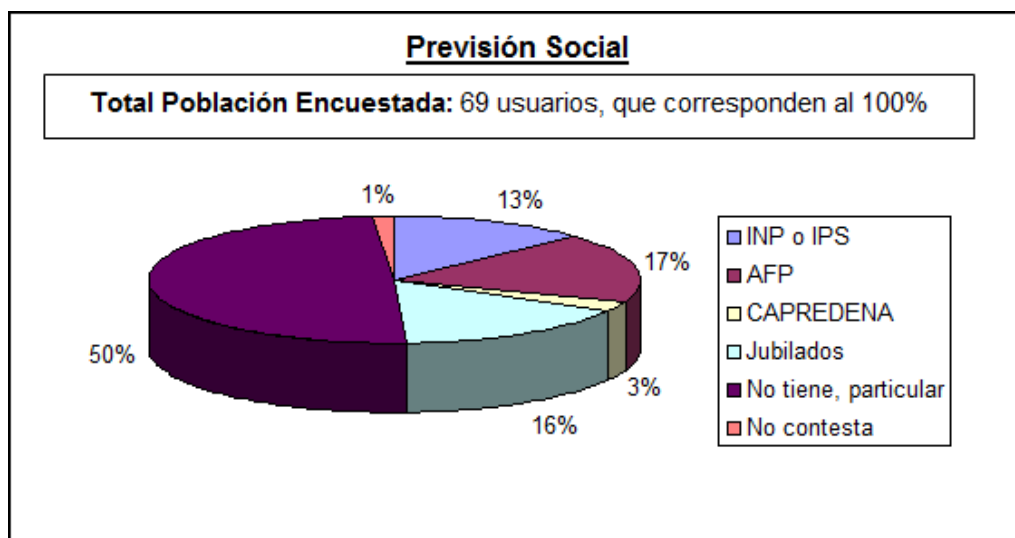
Esto se explica por medio de la teoría de la inteligencia emocional, en donde se relaciona las necesidades personales (emocionales) con las de relaciones sociales, por lo que en este contexto se puede evidenciar la necesidad de las personas de cursar una capacitación por diversas

necesidades que alimentan su bienestar tanto personal como social, pero no necesariamente vinculado a un objetivo de iniciación de emprendimiento.

#### 4.2.3 Protección Social:

- **Previsión Social:**

Gráfico N°7



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 9 poseen una previsión social por INP o IPS, 12 por AFP, 2 por CAPREDENA, 11 ya están jubilados, 34 están sin previsión social, pues no imponen y solo 1 no contestó respecto al tema.

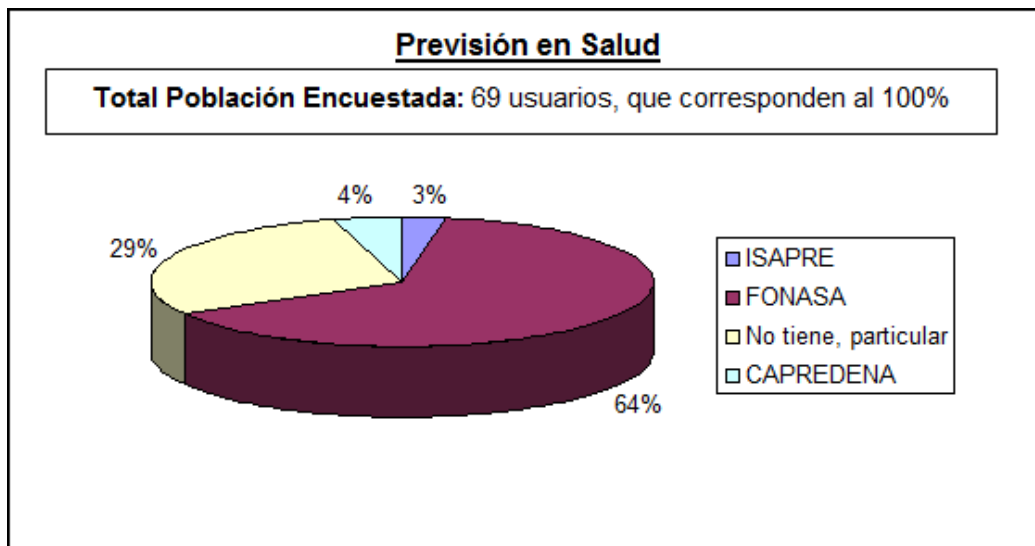
Es importante destacar que el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, se caracteriza por no tener previsión social, lo que deja en evidencia una clara problemática presente en los emprendedores, puesto que esto repercute en el bienestar a largo plazo que tendrán, ya que al no contar con alguna previsión social al momento de su vejez se ven desprovistos de ayuda alguna.

En relación a lo declarado anteriormente en el marco referencial, es posible establecer una relación entre los datos obtenidos en este ítem con la Teoría de las Necesidades de Maslow, donde prioriza la cobertura de las necesidades básicas o biológicas y en segundo lugar las necesidades referidas a la seguridad, ya sea seguridad física, de empleo, moral, social, etc.

Por lo tanto, la falta de previsión social que caracteriza a los usuarios emprendedores, viene a ser un claro ejemplo de la falta de cobertura de este tipo de necesidades referidas a la seguridad como declara Maslow.

- **Previsión en Salud:**

Gráfico N°8



Fuente: elaboración propia

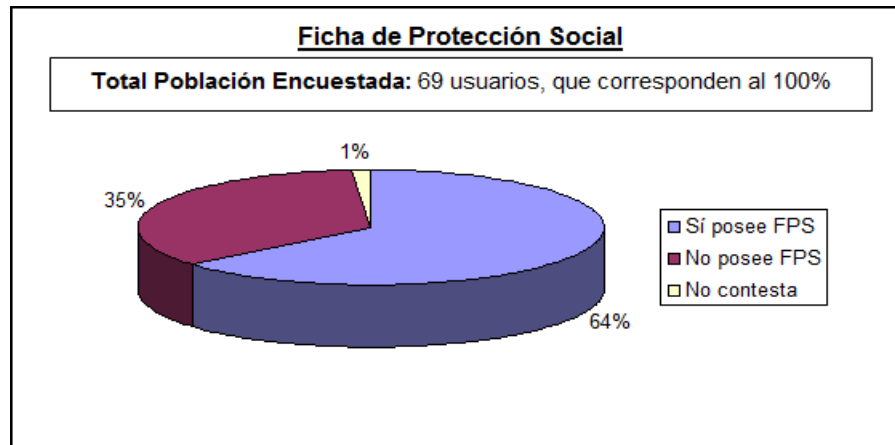
Del total de encuestados, 2 poseen una previsión en salud por ISAPRE, 44 por FONASA, 20 no poseen, por ende se atienden de forma particular, y 3 pertenecen a CAPREDENA.

De acuerdo al gráfico, el 64% de los encuestados se atiende en salud por FONASA, siendo una cifra bastante importante, se podría decir que en general los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar se caracterizan por atenderse por el Sistema Público de Salud Chilena, lo que deja en evidencia que al menos la mayoría de los usuarios sí cuentan con previsión en salud, sin embargo no es menor destacar que el 29% se atiende de manera particular, es decir no poseen previsión en salud.

Por lo tanto, al igual que en caso anterior respecto a la previsión social, se estaría observando una problemática social, referida a la no cobertura de las necesidades de seguridad de acuerdo a Maslow.

- **Ficha de Protección Social (FPS):**

**Gráfico N°9**



**Fuente:** elaboración propia

Del total de encuestados, 44 poseen Ficha de Protección Social, 24 no poseen y solo 1 persona no contestó al respecto.

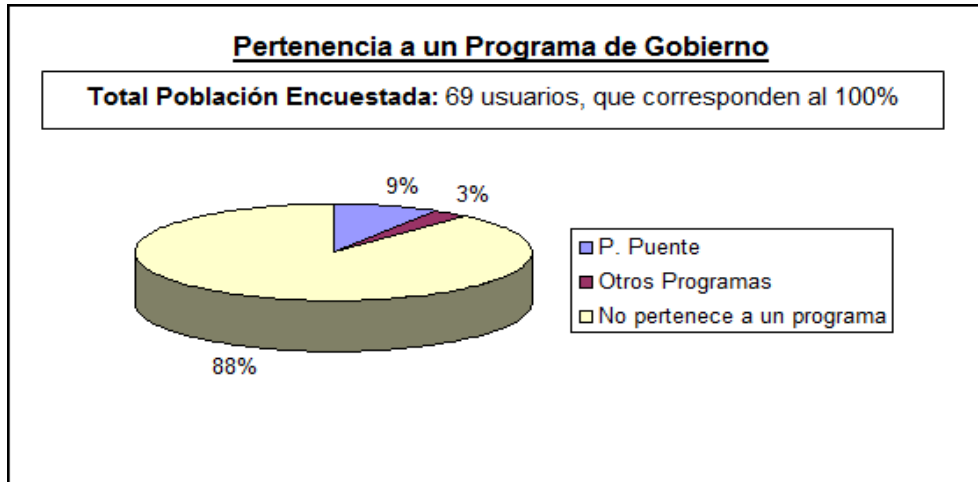
Queda declarado al observar el gráfico que el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar se caracteriza por poseer la Ficha de Protección Social, lo que resulta muy útil al momento de que estos emprendedores deseen postular a algún beneficio o programa del gobierno, para la cual siempre ha sido requisito presentar este documento.

Por último es importante destacar que si la mayoría poseen Ficha de Protección Social, se infiere que se encuentran en una situación de precariedad, por lo que el emprendimiento es visto en este caso, como una manera de salir de esa condición social.

En vistas del resultado anterior, se destaca lo que el GEM plantea como Motivo de Empezar por necesidad, el cual explica que existe un porcentaje de la población de adultos entre 18 y 64 años que deciden empezar porque “no tienen otra forma de ganarse la vida” o bien porque desean “mantener o incrementar sus ingresos”.

- **Pertenencia a algún Programa del Gobierno:**

Gráfico N°10



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 61 no pertenecen a un programa, 6 pertenecen al Programa Puente del Chile Solidario y 2 pertenecen a otro tipo de programas del gobierno.

En base a lo que se observa en el gráfico, el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo se caracteriza por no pertenecer a un programa de gobierno, por ende, su emprendimiento ha sido de manera independiente, sin ayuda de algún proyecto o programa referido al Fomento Productivo al cual ellos pudieran postular para emprender su microempresa.

De acuerdo a este tema, el GEM presenta lo siguiente: “En la Región de Valparaíso, la opinión de los expertos es desfavorable respecto a este punto, por ejemplo: *“en mi región, existe un número suficiente de programas que fomentan la creación de empresas nuevas y en crecimiento”*, el 62% de expertos considera esta afirmación como no cierta y el 38% la considera cierta”.

En relación a esta noción, es posible entender que si las personas emprendedoras no pertenecen a algún programa del Gobierno de Chile se puede deber posiblemente a la falta de programas de fomento productivo como opinan los expertos.

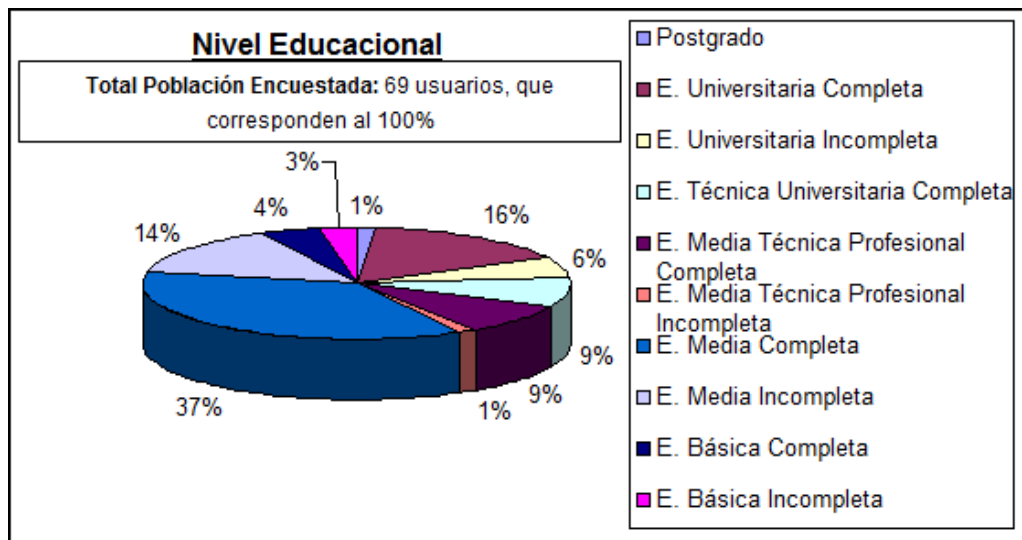
Por lo tanto, se deja en evidencia una problemática social importante al considerar que los emprendedores en la región no poseen un buen apoyo para su emprendimiento y que al momento de realizarlo ellos son los que

deben buscar la información y los beneficios existentes, ya que una de las grandes falencias es la falta de promoción e información de los beneficios estatales, precisamente en la temática emprendimiento.

#### 4.2.4 Situación Socioeconómica:

- **Nivel Educativo:**

Gráfico N°11



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 1 llegó al nivel educativo de postgrado, 1 universitaria completa, 4 universitaria incompleta, 6 técnica completa, 6 Media Técnica Profesional Completa, 1 Media Técnica Profesional Incompleta, 25 Media Completa, 10 media incompleta, 3 básica completa y 2 básica incompleta.

De acuerdo al gráfico, el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo se caracteriza por haber terminado su enseñanza media de educación.

En relación a esta misma temática, el GEM declara que en la Quinta Región en relación a las etapas iniciales de emprendimiento el 21% tiene secundaria incompleta, 36% posee secundaria completa, el 43% tiene universitaria completa y por último el 0% posee postgrados. En comparación a los emprendedores a nivel regional establecidos, los porcentajes son 31%, 29%, 40% y 0% respectivamente.

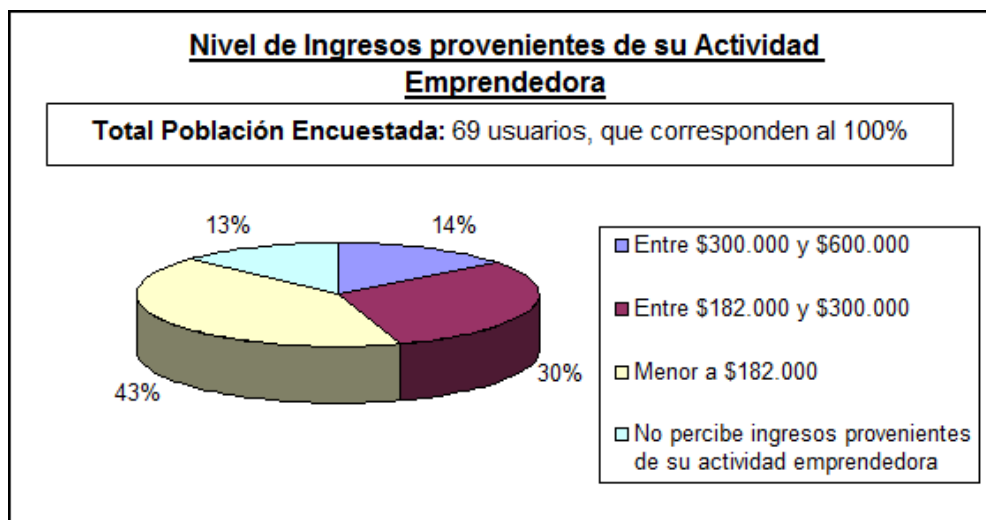
En ambos casos, es decir emprendedores iniciales y establecidos, se caracterizaron por poseer estudios universitarios completos, por el contrario

el usuario de la Oficina de Fomento Productivo no responde a este patrón, ya que en general, sólo han llegado a completar la enseñanza media.

Esta noción permite abstraer que el público que accede a los servicios de la Oficina de Fomento Productivo es de escasos recursos, y la necesidad de emprender se expresa mayormente en un motivo por necesidad económica que por otra causa. Esto se explica en sí por los servicios que la institución ofrece, ya que no existen capacitaciones u actividades enfocadas a públicos que posean mayor nivel educacional, cerrando las puertas a este tipo de personas, más bien prioriza, como una forma de discriminación positiva, a las personas de escasos recursos y pertenecientes a poblaciones periféricas ya que es allí donde la Oficina ha realizado acciones de promoción e información respectiva, obviando la necesidad que existe de emprender en todo tipo de público y no sólo en uno específico.

- **Ingreso Económico Generado por la Actividad emprendedora:**

Gráfico N°12



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 10 reciben debido a su actividad emprendedora un ingreso mensual entre \$300.000 y \$600.000, 21 entre \$182.000 y \$300.000, 29 percibe un ingreso menor a \$182.000 y por último 9 no percibe ingreso por su actividad emprendedora, ya sea porque esta en vías de concretarse y porque hasta el momento el usuario solo presenta el deseo de emprender una microempresa.

Según el gráfico, es posible destacar un dato importante, que el 43% de los encuestados percibe un ingreso económico generado por la actividad

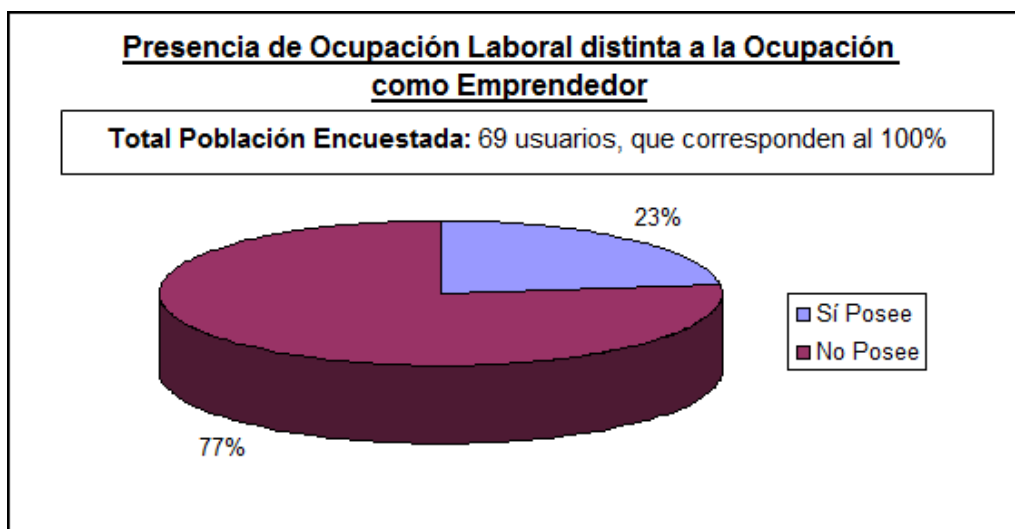
empresaria menor al sueldo mínimo establecido por la ley, por ende estas personas estarían en un estado económico considerado como precario.

Al analizar este punto con lo que declara el GEM sobre nivel de ingresos, los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, estarían en el rango E1, el cual se caracteriza por poseer ingresos de \$1 a \$220.000. Además, a nivel regional el GEM destaca que de los emprendedores en etapas iniciales un 22% es E1, mientras que respecto a los establecidos corresponden a un 30,5%, los cuales son porcentajes bastantes altos lo que darían cuenta de la gran cantidad de emprendedores que no sobrepasan este nivel de ingresos a nivel regional al igual que la mayoría de los usuarios encuestados.

Tal y como se analizó en el apartado anterior respecto al nivel educacional de las personas usuarias de la Oficina de Fomento Productivo, se destaca que principalmente el público de la Oficina posee escasos recursos, y bien una de las formas de proporcionar recursos es por medio de la realización de una actividad emprendedora, donde independiente de lo que se realice sirva de un apoyo al ingreso económico familiar o bien cuando no existe la posibilidad de realizar un trabajo de tipo dependiente se presenta la alternativa del emprendimiento el cual es el ingreso principal familiar, configurando recursos dentro de las cantidades descritas.

#### 4.2.5 Situación Laboral:

- **Presencia de ocupación laboral distinta a la ocupación como emprendedor: Gráfico N°13**



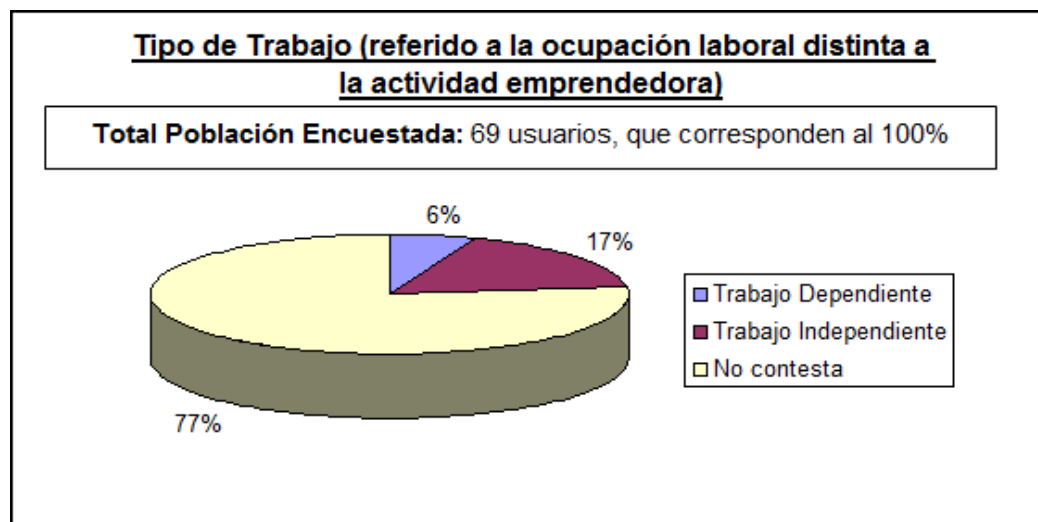
**Fuente:** elaboración propia

Del total de encuestados, 16 sí poseen una ocupación distinta al trabajo como emprendedor y 53 no poseen un trabajo distinto.

Un dato importante en este punto, observable en el gráfico, es que la mayoría de los usuarios encuestados no poseen un trabajo distinto al de su ocupación como emprendedor o actividad emprendedora, de lo que se puede inferir que son su única fuente laboral – económica de ingresos, por lo tanto, en estos casos la actividad emprendedora o la microempresa que administran estos usuarios emprendedores, toma gran importancia, puesto que puede ser la única forma de sustento para la familia de los emprendedores.

La realidad de los emprendedores se presenta como una oportunidad laboral con características únicas, ya que se entiende que el éxito de un negocio o iniciativa emprendedora depende de la dedicación que se otorgue a la actividad realizada, por lo general las personas dedican gran parte de su tiempo al trabajo, por lo que la realización de un emprendimiento a pesar de que no esté dentro de un horario establecido como lo es en un trabajo dependiente, este no se aleja de poseer ciertas reglas que exijan un horario de trabajo, más bien las mismas personas deben establecerlo dentro de sus posibilidades, compatibilizando con labores como cuidado de hijos, adultos mayores, labores del hogar, entre otras, por lo que posee la obligación de rigidizar su labor para obtener beneficios dedicándose al 100% a su labor.

• **Tipo de trabajo: Gráfico N°14**



**Fuente:** elaboración propia

Del total de encuestados y de acuerdo al tipo de trabajo que poseen los usuarios, el cual es distinto a la actividad emprendedora de los mismos, 4 poseen un trabajo dependiente, 12 son de tipo independiente, y 53 no se refieren respecto a este punto. Es importante aclarar que debido a que en el gráfico anterior, 53 usuarios emprendedores encuestados no poseían un trabajo distinto a su actividad emprendedora, en este ítem fueron también 53 usuarios que no respondieron la pregunta por no corresponder.

Sin embargo es importante destacar, que el 17% de los encuestados posee un trabajo independiente, por lo que se puede considerar que también se podría tratar de un trabajo donde se requiere emprender en forma independiente.

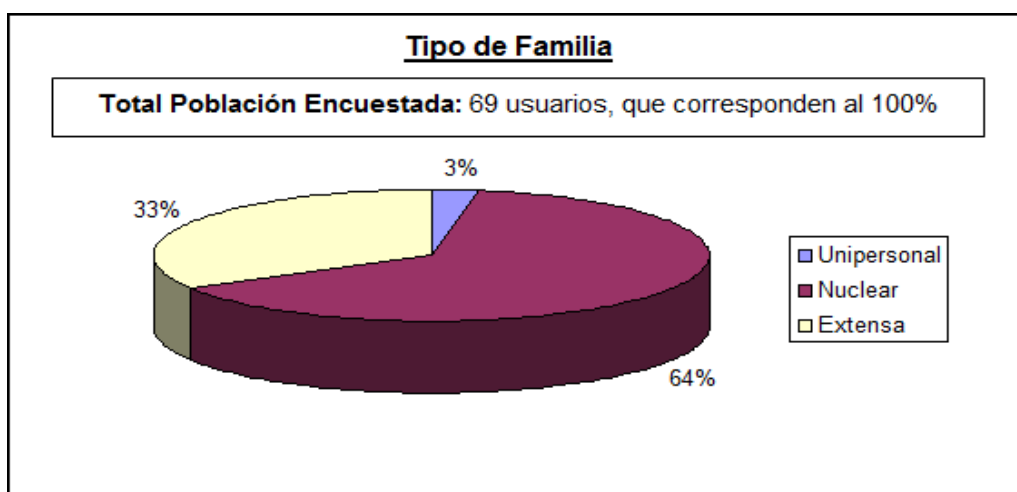
Respecto a este tema, un dato importante que entrega el GEM, es que en etapas iniciales del emprendimiento el 46,9% de los emprendedores poseen un trabajo de tipo auto – empleados o por cuenta propia, por lo tanto coinciden las mayorías, tanto en lo declarado en el GEM, como en este estudio respecto a este ítem.

#### 4.3 Análisis del Objetivo Específico 1.2:

“Identificar las **Características del Entorno de los Usuarios Emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, referentes a *entorno familiar y redes comunitarias del usuario*”.

##### 4.3.1 Entorno Familiar:

- **Composición Familiar: Gráfico N°15**





**Fuente:** elaboración propia

Del total de encuestados, 2 poseen una familia de tipo unipersonal, es decir que viven solos, 44 poseen una familia nuclear y 23 de ellos poseen una familia de tipo extensa.

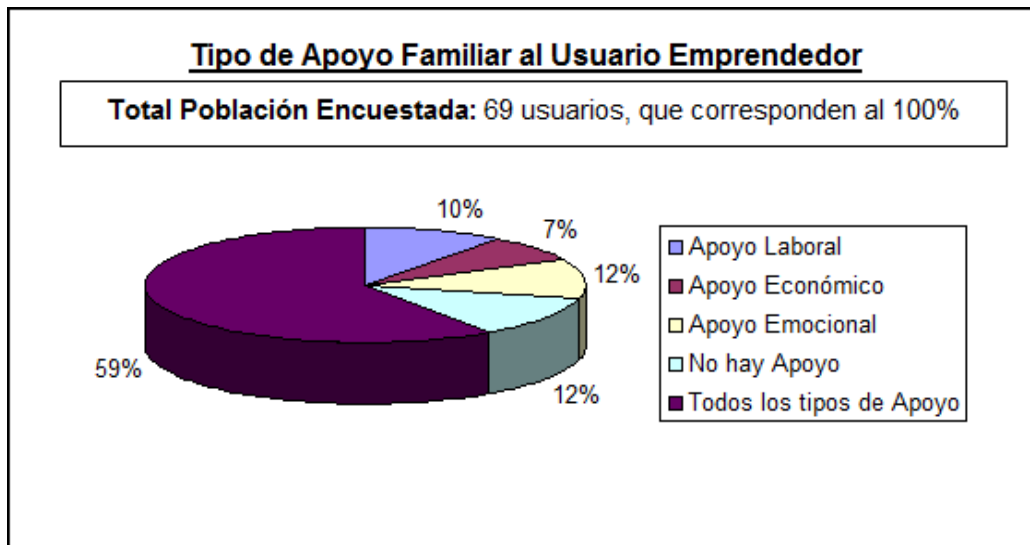
El dato de mayor relevancia que se entrega es que en su mayoría los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, poseen familias nucleares, por lo que la actividad emprendedora es vista como una forma de sustento familiar muy importante para el núcleo familiar.

Por otro lado, el segundo porcentaje más importante declara que el 33% del los encuestados poseen una familia de tipo extensa, es decir viven no solo padres e hijos(as), sino también otros integrantes de la familia, como por ejemplo abuelos, primos(as), tíos(as), etc. En consecuencia la actividad emprendedora se vuelve aún más importante, puesto que el número de integrantes en la familia es mayor, por lo que se considera a la actividad emprendedora como una forma de sustento familiar de gran importancia, como se mencionó anteriormente.

La necesidad de iniciar un emprendimiento no es a modo personal, todas las personas vivimos rodeados de otros que inciden tanto en nuestras decisiones como en nuestro actuar. La familia es un ente relevante en la formación de la personas y todo lo que ocurra al interior de ellas afecta a cada uno de los integrantes como al todo en general. La importancia que posee la familia es relevante, sea en su inicio, desarrollo como término de la actividad emprendedora, infiriendo que por lo general las personas que emprenden se vinculan en un núcleo familiar que posee varios integrantes, ya que se requiere de un apoyo y motivación que principalmente lo otorga el núcleo familiar.

- **Apoyo que Brinda la Familia:**

Gráfico N°16



Fuente: elaboración propia

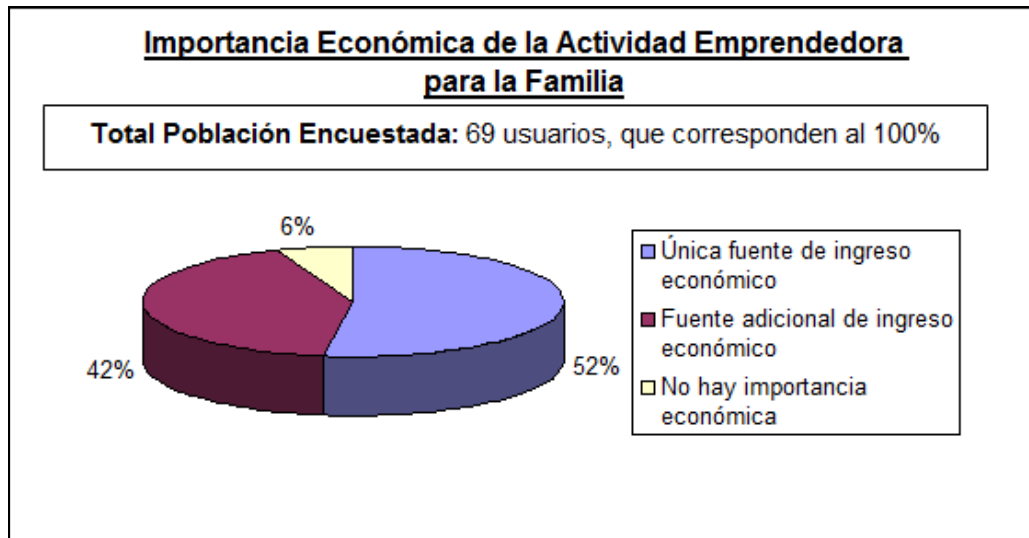
Del total de encuestados, 7 declararon que su familia les brindaba un tipo de apoyo laboral, 5 de tipo económico, 8 de tipo emocional, 8 no tenían Ningún tipo de apoyo y 41 todos los tipos de apoyo.

En este ítem, se refleja un fenómeno bastante destacable, pues el 59% de los encuestados, declaro que sus familias, les brindaban en su actividad emprendedora todo tipo de apoyo, es decir: apoyo laboral, económico y emocional, lo que quiere decir que el núcleo familiar de los emprendedores juega un rol fundamental al momento de emprender y que esta microempresa se mantenga.

Esta noción se complementa con el resultado anterior referido al tipo de familia del emprendedor, donde se infiere la importancia que posee el grupo familiar tanto en el deseo, inicio, desarrollo y término del emprendimiento, debido a que se entiende que la familia es un ente que posee gran incidencia en la acción y decisiones que realicen sus miembros. Esto se complementa a la vez con las necesidades que las personas requieren, por lo general, los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo son mujeres, quienes admiten realizar labores en sus hogares debido a que requieren cuidar a sus miembros sean hijos o bien adultos mayores u otras razones que involucra considerar la importancia primera del bienestar familiar ante la necesidad económica u otra existente. Por lo que se explica el por qué de la importancia de la familia en el apoyo que brinde a sus integrantes que posean el deseo de emprender.

- **Importancia Económica que tiene para la Familia el emprendimiento:**

Gráfico N°17



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 36 consideran que la actividad emprendedora es la única fuente económica de la familia, 29 consideran que es una fuente adicional de ingresos económicos para la familia y finalmente para 4 la actividad emprendedora no tiene alguna importancia económica posible.

El 52% de los usuarios emprendedores encuestados, declaró que la actividad emprendedora, era su “única fuente de ingreso económico”, es decir que para la mayoría de los encuestados, el emprendimiento es una forma de poder sustentar sus vidas y su núcleo familiar, sin embargo, no es menor que el 42% de los encuestados declarará que la actividad emprendedora es su fuente adicional de ingresos, en consecuencia en ambos casos, el factor económico o bien la importancia económica que adquiere la actividad emprendedora es vital para el desarrollo de estos emprendedores y por ende de sus familias.

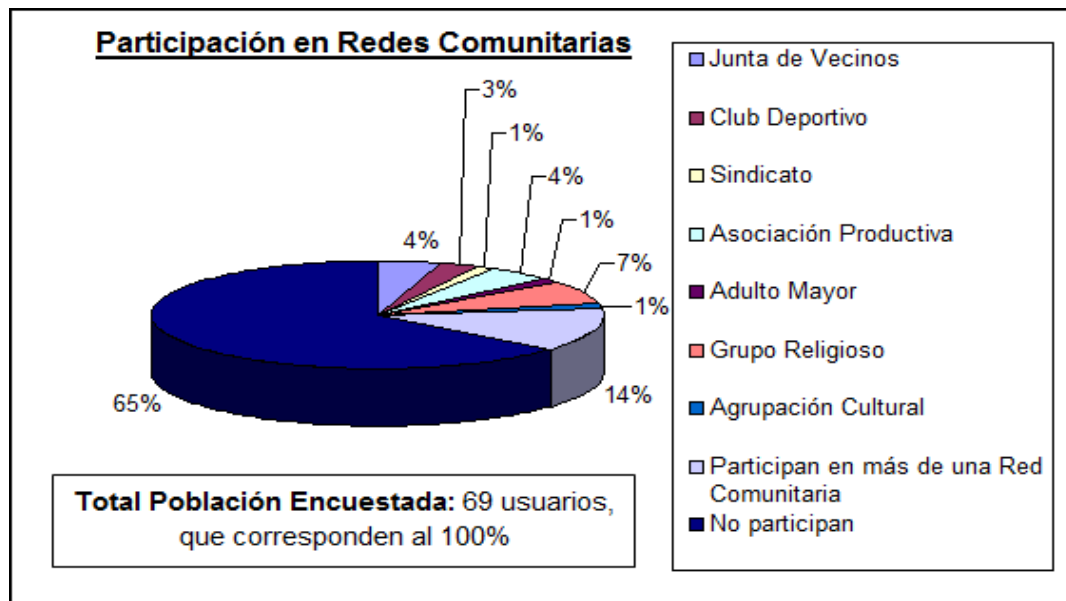
Es relevante mencionar la perspectiva económica que menciona Rodríguez, la cual permite entender conceptualmente la significancia del ámbito económico en el emprendedor, esta perspectiva concibe al emprendedor como el dinamizador del desarrollo económico. La existencia o la falta de emprendimiento es la razón de los desarrollos económicos de una sociedad. Por lo que el fruto de trabajo de este emprendedor permite un

desarrollo a nivel macro como a nivel micro, lo que respecta al último hace referencia a la importancia que posee para la familia del emprendedor este bien económico ya que permite un desarrollo en ella para el conjunto de sus miembros y a la vez abre paso a un desarrollo a nivel de escala como lo es comunal, regional y nacional.

#### 4.3.2 Redes Comunitarias:

- **Redes Comunitarias en las que participa:**

Gráfico N°18



Fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 3 participan en junta de vecinos, 2 en un club deportivo, 1 en un sindicato, 3 en una asociación productiva, 1 en un grupo de adulto mayor, 5 en un grupo religioso, 1 en una agrupación cultural, 44 no participan y 9 pertenecen a más de un Red Comunitaria.

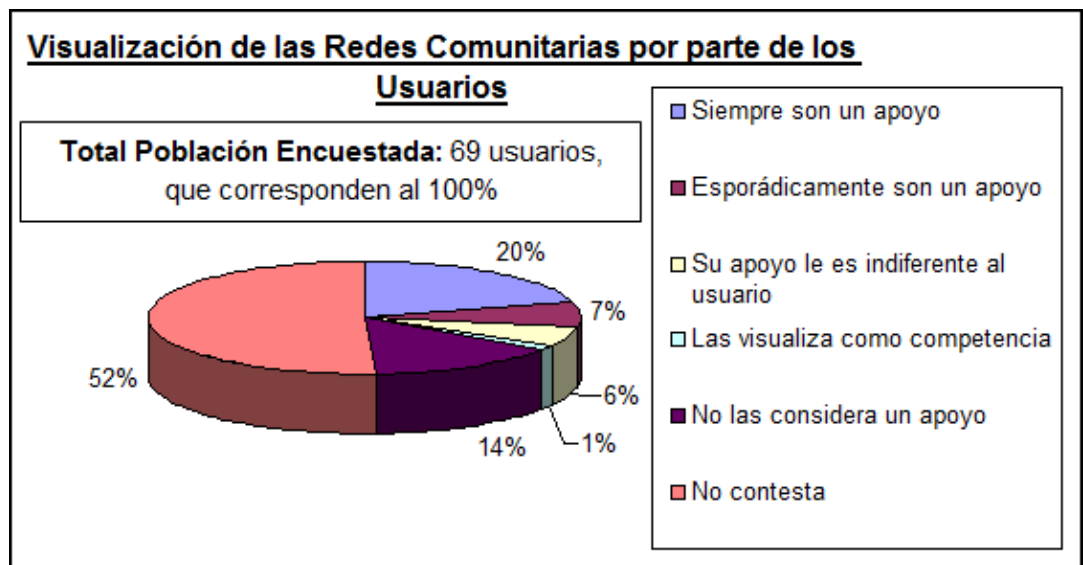
Que el 65% de los encuestados no participe en alguna red comunitaria, demuestra la falta de motivación o entusiasmo que existente entre estos emprendedores por participar a nivel local.

Viéndolo desde el punto de vista de la importancia que poseen las redes para el fomento de las actividades emprendedoras, estos usuarios estarían en desventaja, pues las redes locales son una forma de poder abrirse camino en el emprendimiento y por ende que su microempresa surge, así como el producto que ofrecen como microempresarios.

Refiriéndose a la teoría del capital social, se destaca la necesidad que existe de que las personas consideren importante y necesario la vinculación sea con redes débiles como fuertes para realizar el emprendimiento, si bien destacan que no inciden en esta iniciativa, no poseen la capacidad de visualizar la necesidad de obtener redes que aporten y ayuden al desarrollo del emprendimiento. Se asume que existe un déficit en la participación de las personas por la debilitación de redes comunitarias como las juntas de vecino, a diferencia de lo que ocurrió en la década anterior donde las entidades comunitarias eran fundamentales en la vida social de las personas. Se requiere fomentar ciertas instancias y lograr que las personas visualicen la necesidad de instaurar redes de apoyo.

- **Visualización de las Redes Comunitarias:**

Gráfico N°19



fuente: elaboración propia

Del total de encuestados, 14 considera que las redes comunitarias siempre son un apoyo, 5 las considera un apoyo esporádicamente, a 4 le es indiferente el apoyo por parte de las redes comunitarias, 1 persona las visualiza como competencia, 10 no las consideran un apoyo y 35 no se refirieron al respecto.

Que el 52% de los encuestados no se haya referido al hecho de cómo visualizan ellos las redes comunitarias, puede deberse a que poseen una opinión variada respecto a que redes son un apoyo y cuáles no.

Por otro lado, puede explicarse debido a que, como se observó anteriormente, la mayoría de los usuarios no participa en las redes locales, por lo tanto existe una indiferencia quizás respecto a como visualizan ellos estas formas de ayuda comunitarias, lo que se refleja en el hecho que no se pronunciaron al respecto.

Anteriormente se nombró la necesidad de visualizar como una necesidad el apoyo de las redes comunitarias, para esto se requiere instaurar nuevamente estas redes sociales con una significancia que implique estar dotadas de confianza, reciprocidad y cooperación, ya que son los recursos asociativos los que hacen posible la movilización efectiva de los recursos asociativos de un grupo o comunidad y así lograr metas y objetivos en común que beneficien al grupo como un todo y no por partes.

#### **4.4 Síntesis del Objetivo General 1:**

A continuación se presentara la síntesis general de los datos obtenidos a través de la encuesta, dando respuesta al objetivo general:

- Identificar las ***Características Personales y del Entorno de los Usuarios Emprendedores*** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

Y también a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales *Características Personales y del Entorno de los Usuarios Emprendedores* de la Oficina de Fomento Productivo de la Comuna de Viña del Mar?

- **Respecto a las Características Personales del Usuario Emprendedor:**

El usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, se caracteriza por poseer una microempresa en funcionamiento durante un año o más, las cuales pertenecen en su mayoría al rubro de artesanías, considerando que Viña del Mar es una comuna turística, esta actividad es de gran atractivo para los visitantes. Además, la principal causa de porque decidieron emprender, se debe a una necesidad económica,

dejando en evidencia la importancia que posee la actividad emprendedora como forma de sustento.

Por otro lado, el usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, se caracteriza por poseer algún tipo de capacitación acreditada por alguna entidad calificada y esta corresponde principalmente a capacitaciones en rubros como gestión microempresarial, costos, marketing y computación.

Además, el usuario emprendedor, se caracteriza por poseer una Previsión Social en las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de acuerdo a la Previsión en salud se atienden por el Fondo Nacional de Salud (FONASA), por lo que respecta a la protección social, ellos estarían cubriendo sus necesidades de seguridad, como lo declara Maslow. Además en su mayoría sí poseen Ficha de Protección Social y no están insertos en algún Programa Social del Gobierno, en consecuencia se podría tratar de personas de bajos recursos, a los cuales las formas de ayuda gubernamentales no llegan o bien no son efectivas.

El usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, se caracteriza por haber finalizado sus estudios de Educación Media y por poseer un ingreso mensual menor al mínimo que es \$182.000, el cual proviene de su actividad económica emprendedora.

Y por último, se caracteriza por no poseer un trabajo distinto a su ocupación como emprendedor y la minoría de ellos que sí poseen un trabajo distinto y este es de tipo independiente.

- **Respecto a las Características del Entorno del Usuario Emprendedor:**

El usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, refleja que en su mayoría poseen una familia de tipo nuclear, además en general las familias de los usuarios les brindan todo tipo de apoyo, es decir, de tipo laboral, económico y emocional, reflejando el protagonismo que poseen las familias de los emprendedores en el éxito de la actividad emprendedora y el desarrollo y concertación de esta.



Por otro lado la microempresa es su única fuente de ingreso económico familiar, por lo que el emprender se hace primordial para la subsistencia del hogar de los usuarios emprendedores.

El usuario emprendedor de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, reflejan que en su mayoría no participan en Redes comunitarias y que además prefieren no pronunciarse respecto al tema respecto a si las consideran un apoyo para su emprendimiento, viéndose en desventaja al momento de la promoción de su actividad emprendedora, de su microempresa y del producto que ofrecen, pues las redes locales sin una de las principales fuentes de promoción de este tipo de emprendimiento.

#### **4.5 Análisis de los Objetivos Específicos:**

Para analizar los objetivos específicos correspondientes al objetivo general N°2 se utilizó un instrumento cualitativo para responder a las preguntas de investigación de tipo cuantitativo, esto debido a que se considera que es posible recoger de forma más detallada la información por medio de este tipo de instrumento, ya que permite recolectar percepciones de los sujetos de la unidad de análisis, a la vez permite adentrarse en los sentimientos, actitudes, creencias, motivaciones y todo lo que subyace en la conducta humana, siendo entonces una forma de enriquecer el proceso de recolección de datos.

El instrumento cualitativo utilizado corresponde a la realización de 2 Focus Group, ambos se realizaron a grupos de personas usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, pertenecientes a los grupos de capacitación de Gestión Microempresarial dictados por la nombrada institución. Uno de ellos se realizó en la Unidad Vecinal de la Población el Olivar con una asistencia de 10 personas de tipo mixto, el segundo Focus Group se realizó en dependencias de V Quinta Vergara de Viña del Mar, con una asistencia de 10 personas correspondiente a sólo mujeres. Ambos fueron dirigidos por un moderador externo capacitado en la conducción de dicho instrumento.

Cada Focus Group profundizó en la temática de interés de la presente investigación, respondiendo a los factores que propician el emprendimiento como los que dificultan el mismo, cada grupo abordó los temas referidos a

cada variable, factores propiciantes y factores dificultantes, establecidas por cada dimensión a tratar, correspondiendo a la dimensión personal, familiar, laboral, socioeconómico y redes comunitarias.

A continuación se presentará la información obtenida de ambos Focus Groups realizados, en una tabla organizada por variable y cada dimensión mencionada por el sujeto participante. Luego se hará una síntesis en donde se expondrán gráficos con los resultados agrupados por dimensión según factor, luego esta información se analizará a la luz del marco referencial, obteniendo conclusiones significativas para la investigación realizada.

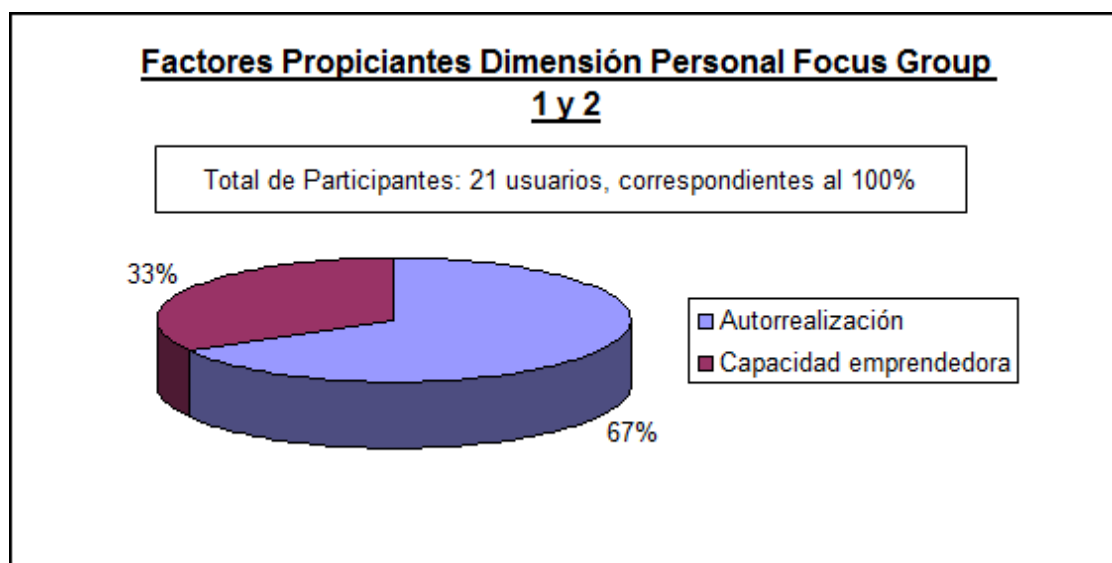
#### 4.5 Análisis del Objetivo Específico 2.1:

- 2.1 Identificar los **Factores que Propician el Emprendimiento**, respecto a lo Personal, Familiar, Socioeconómico, Laboral, y Redes Comunitarias de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

##### 4.5.1 Factores Propiciantes:

- **Dimensión Personal:**

Gráfico N°20



Fuente: elaboración propia

#### Focus Group N°1 persona 1 plantea:

“...bueno en mi caso se podría decir que por superación personal, en cuanto

*al conocimiento, por tus propias perspectivas de vida, por tus metas, por tu sueños y... por eso luchas...”*

**Focus Group N°2 persona 5 plantea:**

*“...como terapia yo lo empecé a hacer, de hecho a mi el sonido de la maquina me relaja, me siento ocupada, me siento haciendo algo...”*

La dimensión personal se aborda mayoritariamente con **la autorrealización y superación personal**, tal y como se evidencia en el gráfico con un 67% de las preferencias.

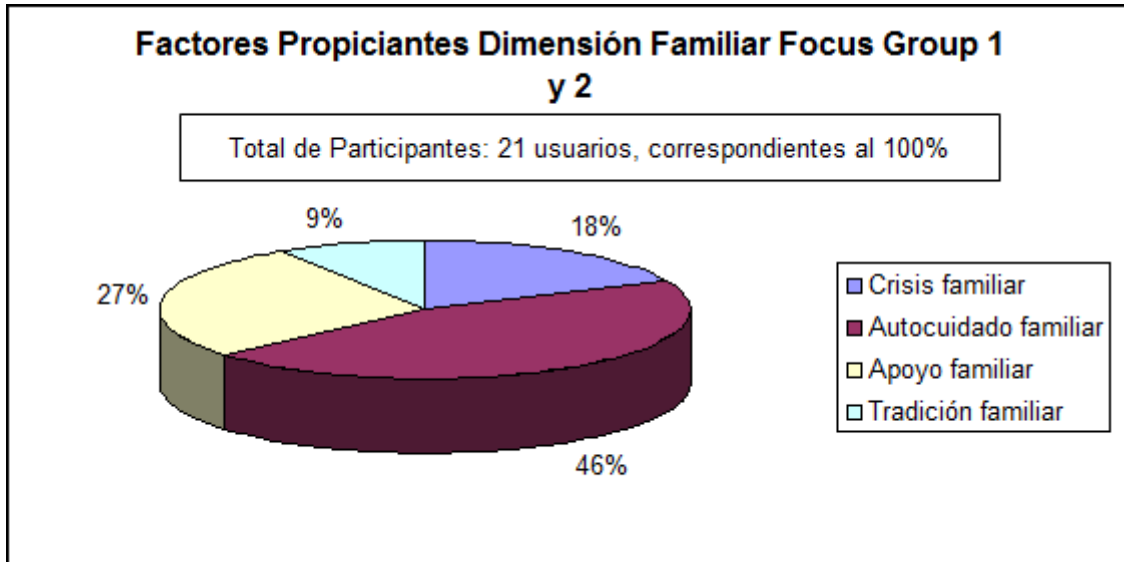
Tras los resultados se entiende que principalmente se requiere de factores asociados a la autorrealización y superación personal, más que el poseer cierto conjunto de actitudes que permitan emprender, es decir “el emprendedor se construye y no necesariamente requiere poseer condiciones anteriormente prescritas para realizar algún proyecto o iniciativa”; Maslow en su teoría de las necesidades considera este factor como primordial y conforma además la cima de su estructura piramidal posicionándola como una necesidad de índole superior definiéndola como una necesidad instintiva del ser humano de hacer lo máximo que pueden dar de sí sus habilidades por tanto para llegar a ella se deben consumir las necesidades anteriores a ellas como las fisiológicas, de seguridad, de aceptación social, y de autoestima.

Cabe destacar que se considera en el GEM que el emprendimiento “está compuesto por actitudes, actividades y aspiraciones personales que están directa e indirectamente involucradas en actividades emprendedoras”, por lo que gran parte de lo que propicia a emprender tiene relación con actitudes, actividades y aspiraciones que las personas poseen de manera intrínseca y que las realizan por esta condición, más que por una influencia externa o bien una capacidad que posean con anterioridad.

Es importante destacar que la autorrealización y superación personal como factor propiciante del emprendimiento no es considerado generalmente priman las razones económicas, tal y como lo clasifica el GEM el cual sea por oportunidad o necesidad la razón del emprender, dejando afuera las razones que son parte de una necesidad personal que involucra factores psicológicos, necesidades particulares, deseos y sentimientos de las personas.

- **Dimensión Familiar:**

Gráfico N°21



Fuente: elaboración propia

**Focus Group N°1 persona 9 plantea:**

*“...y por razones obvias (hace el gesto de estar embarazada) estoy viendo el poder comenzar un negocio personal...”*

**Focus Group N°2 persona 7 plantea:**

*“...por mi hijo chico que tiene diferente horarios de colegio me tuve que empezar a quedar en la casa...”*

Dentro de esta Dimensión Familiar el factor con mayor porcentaje es el de **Auto Cuidado Familiar** obteniendo un 46% de las preferencias por los participantes de los Focus Group. Este indicador se refiere a las prioridades que los miembros de una familia otorgan a los miembros de ella, buscando ciertas acomodaciones en por del bienestar de uno o más de sus miembros o bien del núcleo familiar, con respecto a esto Maslow considera en su teoría que el autocuidado familiar tiene relación con suplir la necesidad de seguridad, ésta consta de la necesidad de la persona de sentirse segura y protegida, además esta variable se puede enlazar con la necesidad de autorrealización ya que esta es la necesidad instintiva del ser humano de hacer lo máximo que pueden dar de sí sus habilidades por tanto ambos tipos de necesidades indicados por el autor pueden validar la opción de propiciar el emprendimiento ya que el autocuidado familiar en base a las necesidades expuestas se podrían desarrollar cumpliendo con la satisfacción de brindarle protección y seguridad familiar como también de poder brindar el máximo de



las capacidades y habilidades personales para el cuidado familiar y el ámbito laboral y emprendedor.

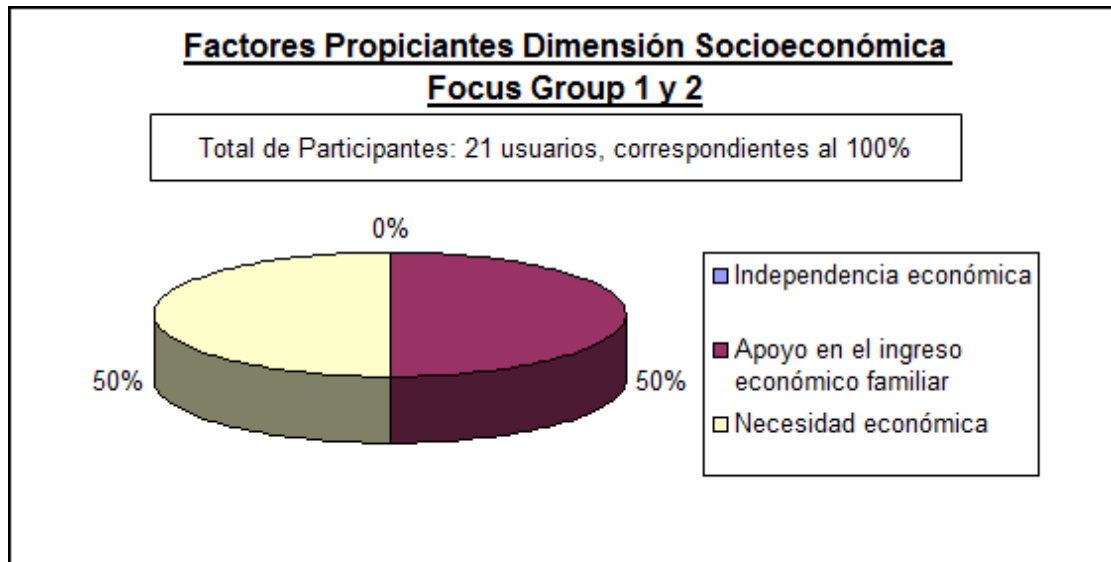
El emprendimiento surge debido a la necesidad de establecerse en el hogar, debido a que deben atender ciertas necesidades que no son cubiertas por instituciones u otras personas, así como lo menciona el Servicio Nacional de la Mujer en su Informe Comisión Nacional de la Familia; la familia cumplen un rol que las instituciones de la sociedad no son capaces de solventar por completo, siendo fundamental el rol de la familia, sea en la crianza de los hijos, el cuidado de estos o bien de otros miembros.

El factor propiciante del auto cuidado familiar, en esta oportunidad se presenta debido a que la mayoría de las participantes de los Focus Group se componía por mujeres, entendiéndose que la mayoría de ellas no realiza un trabajo dependiente debido a que se dedica a el cuidado de sus hijos, sea por crianza de estos, cuidado por enfermedad o bien otras razones, sin embargo esto no impide realizar algún emprendimiento, en donde no postergan la iniciativa, más bien acomoda la situación, tal y como lo menciona Quintero A en Trabajo Social y Procesos familiares donde las perturbaciones o situaciones nuevas o diferentes, alteran el consenso en el sistema familiar comprometiendo su coherencia y armonía; la familia como sistema autopiético en estos periodos de crisis, genera sus propios mecanismos de supervivencia. Toda la dinámica del sistema se dirige o conduce a encontrar alternativas viables que les permitan adaptarse consensualmente, recuperando así su coherencia y armonía.

Finalmente se puede concluir que el auto cuidado familiar es considerado como un factor propiciante, ya que dada la condición de la mujer como protectora y cuidadora de la familia, le permite accionar desde su hogar, permitiendo la realización de una iniciativa sin descuidar la importante labor y funciones familiares presentes.

- **Dimensión Socioeconómica:**

Gráfico N°22



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona 4 plantea:</b>
<i>"...porque yo tengo profesores que están jubilados con 15 millones en la AFP y les están pagando \$75.000 pesos mensuales, entonces la idea de emprender es poder tener algo adicional..."</i>
<b>Focus Group N°2 persona 8 plantea:</b>
<i>"...así se puede ayudar un poco en la situación en la casa..."</i>

En este caso, priman todos los factores propiciantes que tienen que ver en su mayoría con la **necesidad económica** siendo esta opción la indicada por el 50 % de los participantes del Focus Group, cabe destacar que con el mismo porcentaje se considera como el factor propiciante del emprendimiento el apoyo al ingreso económico familiar.

Por lo tanto, los resultados reflejan que los emprendedores propician su accionar principalmente porque es una manera de poder subsistir, reflejando claramente la carencia económica existente en estos usuarios en general, más que por obtener una oportunidad de independencia económica.

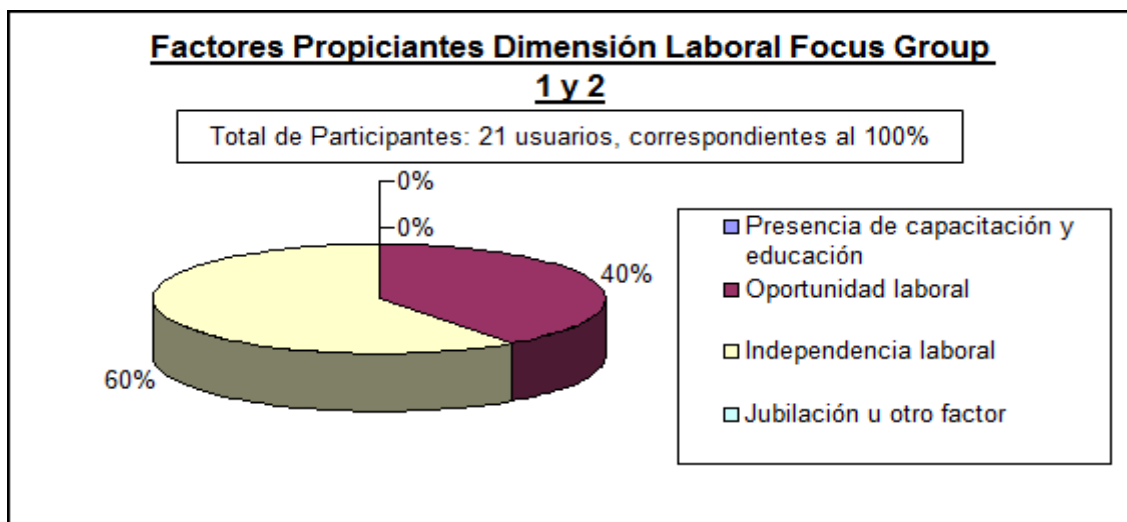
Con respecto a lo anterior, es importante mencionar que Maslow plantea dentro de sus postulados la necesidad de seguridad, ésta plantea que surge en las personas la necesidad de sentirse segura y protegida en diversos ámbitos, entre ellos el aspecto de ingresos y recursos, siendo por tanto una de las necesidades del déficit según el autor, es decir es una de las

tantas necesidades que se debe cumplir para poder llegar a la necesidad más importante de autorrealización. Por otro lado la teoría de las perspectivas económicas planteada por Rodríguez concibe al emprendedor como el dinamizador del desarrollo económico, es decir que considera que la existencia o la falta de emprendimiento es la razón de los desarrollos económicos de una sociedad, por tanto si el desarrollo y potenciador económico es la necesidad es una relación muy válida y coincidente según esta perspectiva.

El GEM por otra parte plantea la situación económica familiar en su etapa inicial de emprendimiento el tramo E1 correspondiente a los que tienen ingresos de \$ 1 a \$220.000, estos poseen el 20.5% del emprendimiento y el tramo D correspondiente a los ingresos de \$220.000 a \$440.000 situándose con el 26 % del emprendimiento, ambos siendo los mayores porcentajes. Por lo tanto este es un indicio de que las personas con menores ingresos en comparación a otros tienen mayor iniciativa emprendedora. Esta referencia corresponde a lo indicado por los sujetos de estudio ya que uno de los principales factores propiciantes del emprendimiento es la necesidad económica para desarrollar el accionar, estadísticamente el GEM plantea que en Chile el 31,58% de las personas emprende por necesidad y en la Quinta Región esto correspondería al 26,08%.

- **Dimensión Laboral:**

GráficoN°23



Fuente: elaboración propia

**Focus Group N°1 persona 4 plantea:**

*"...en primer lugar, un quiebre en mi vida laboral..."*

**Focus Group N°2 persona 2 plantea:**

*“...es ser su propio jefe, porque así tú manejas tu trabajo, porque claro mis dos más chicos también necesitan de mi atención, entonces en mi casa yo tengo mi taller, llega la clientela y la atiendo ahí...”*

De acuerdo a la información reflejada en los gráficos, es posible evidenciar que según la dimensión laboral, el principal factor propiciante del emprendimiento en este aspecto es la **independencia laboral** con un 60 % de mención seguida de la oportunidad laboral con un 40 %, esto se ve reflejado además, en los fragmentos presentados en el cuadro anterior los cuales manifiestan las situaciones personales que dan paso a iniciar una actividad laboral de la cual los horarios, tiempos y situaciones sean flexibles en relación a las actividades personales y familiares que necesitan de la presencia y manejo de tiempos propios.

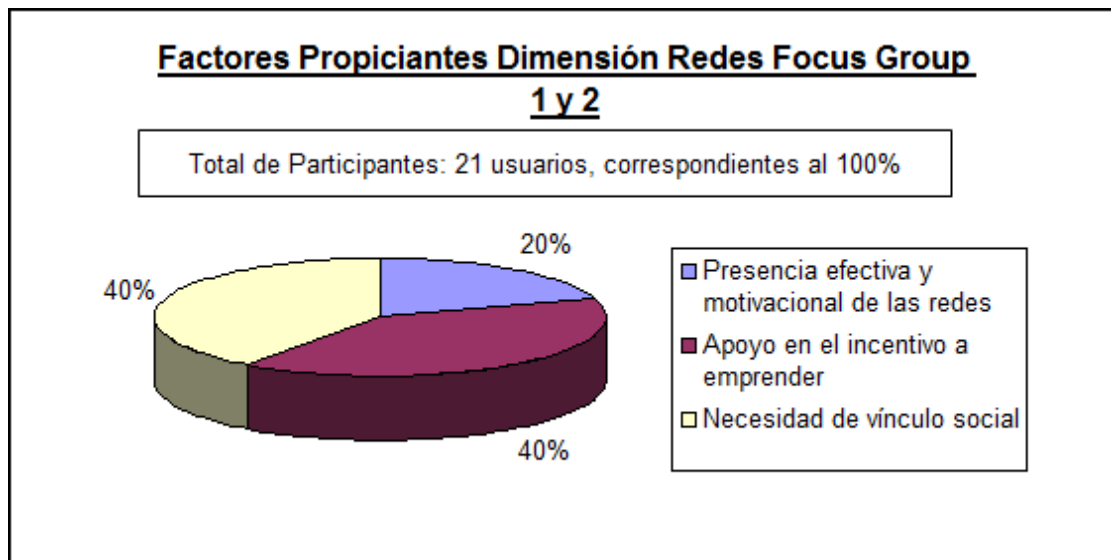
Existe una teoría planteada por Auletta y Puente que plantean un “Perfil del emprendedor” agrupando sus características en diversos grupos, entre ellos considera dentro de las características personales la importancia que debe tener la orientación hacia la oportunidad y el logro de metas específicas, tolerancia a la ambigüedad, la presión y la incertidumbre, perseverancia, integridad y confianza, optimismo, energía y capacidad para trabajar duro y también da importancia a las competencias personales como liderazgo, comunicación, conocimiento del negocio, capacidad para conseguir y administrar recursos, y capacidad para colaborar y relacionarse, esta referencia tiene vital importancia en la indicación de la dimensión propiciante de los sujetos de estudio ya que el emprendimiento a nivel laboral se da por la independencia y oportunidad laboral, por tanto la orientación a la oportunidad, la perseverancia y todas las características personales mencionadas por el autor son referidas a los factores que impulsarían estos indicadores laborales, es decir que de cierta manera van de la mano con características intrínsecas de la inteligencia emocional.

Para finalizar es importante mencionar que el GEM manifiesta que en Chile el emprendimiento se da laboralmente a causa de la independencia laboral en un 17,21% y en la Quinta Región corresponde al 14,2%, ambos

porcentajes se dan considerablemente por lo que se refleja en la mención de los sujetos de estudio especialmente en los fragmentos expuestos.

- **Dimensión Redes:**

Gráfico N°24



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona 8 plantea:</b>
<i>"...la municipalidad me ayuda...es un motor súper importante..."</i>
<b>Focus Group N°2 persona 10 plantea:</b>
<i>"...Necesidad de Vinculo social..."</i>
<i>"..... Mi mayoría de red son ellos... mi familia, por que se conectan con otras personas...oye... aquí hay una chiquilla que hace esto...y le queda súper bien... y eso son mi red..."</i>

Lo que respecta a esta dimensión, fue la que se abordó con menor énfasis en lo considerado a factores propiciantes, se destaca que la variable "presencia efectiva y motivacional de las redes" fue la menos indicada por los emprendedores y los mayores porcentajes se dieron en las variables de **Apoyo en el incentivo a emprender y la Necesidad de Vinculo social** ambos correspondiendo al 40 % de las indicaciones como factor propiciante del emprendimiento".

Se considera que la presencia de las redes en el emprendimiento de las personas es fundamental, ya que puede influir tanto de manera negativa como positiva, el hecho de que posea un menor abordaje, se entiende que es un aspecto poco valorado al momento de emprender ya que se priorizan

otras redes donde la obtención de beneficios por medio de relaciones sociales dotadas de confianza, reciprocidad y cooperación son primordiales, pero que esto no se refleja en la acción de las personas para la realización de una iniciativa emprendedora.

Otras redes que no se consideran en este aspecto, como la familia, se destaca por ser un lazo fuerte, el cual es de mayor acceso a diferencia de los lazos débiles que se puedan construir debido a que necesitan de la externalización de la persona, donde deben acceder a confrontar y presentarse en la cotidianidad, siendo reconocida como una debilidad dentro de las características personales de la persona emprendedora.

Se pueden considerar las redes según Dunston como un tipo de capital social comunitario, societal u organizacional referido a las relaciones exitosas de trabajo colaborativo desarrollado, estas son capaces de entregar herramientas para propiciar el emprendimiento y es así como son consideradas por los sujetos de estudio. Para complementar Hernández plantea que las redes entre grupos y personas de distinta identidad y grados de poder sociopolítico se puede considerar como capital social de escalera cuya principal característica es que constituyen nexos que crean relaciones medianamente consolidadas entre personas / comunidades y agencias públicas o no gubernamentales externas, es por ello que el vínculo y la importancia que tienen las redes como factor propiciante del emprendimiento es fundamental y reconocido.

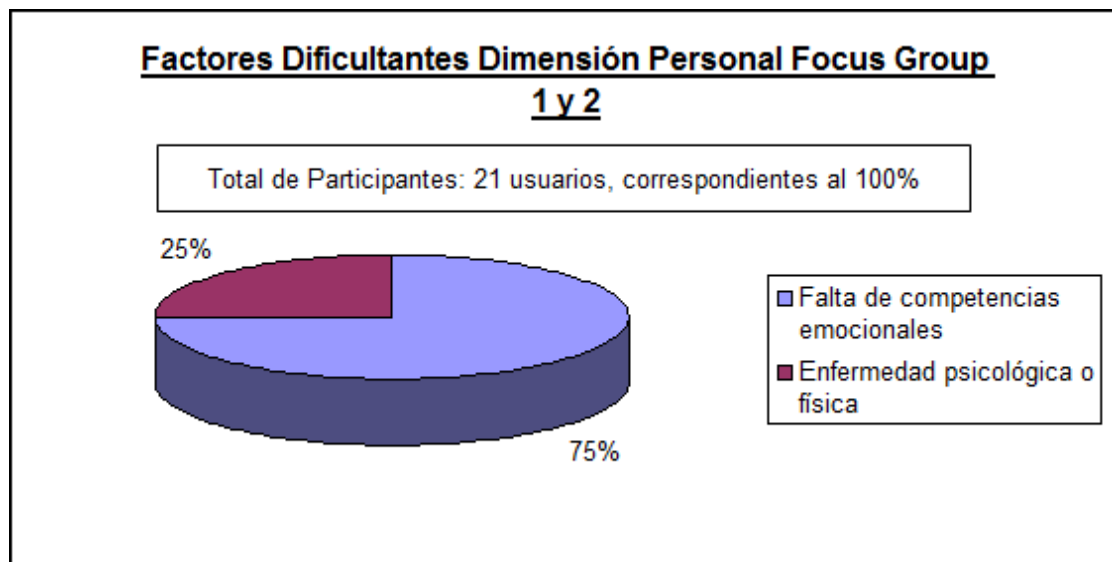
Para concluir el GEM plantea respecto a esta dimensión y sus indicadores que el 62% de los expertos plantea que no existen suficientes programas que fomenten la creación de empresas nuevas y en crecimiento en la Quinta Región y que 52% que no hay suficientes fuentes de capital para financiar empresas nuevas y en crecimiento, esto por tanto es un planteamiento de expertos que coincide totalmente con la apreciación de los emprendedores abordados.

#### 4.6 Análisis del Objetivo Específico 2.2:

##### 4.6.1 Factores Dificultantes:

- Identificar los **Factores que Dificultan el Emprendimiento**, respecto a lo Personal, Familiar, Socioeconómico, Laboral, y Redes Comunitarias de los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.
- **Dimensión Personal:**

Gráfico N°25



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona 7 plantea:</b>
“... porque en un principio uno se pone límites...”
“...tenía miedo de trabajar en forma independiente”
<b>Focus Group N°2 persona 5 plantea:</b>
“...el hecho de atreverte a mostrar tu producto, cuando recién estas dando el primer paso, como la timidez de ir a mostrar, de ir a ofrecerlo, eso es lo que cuesta...”

El gráfico refleja que el 75% de los participantes del Focus Group, considera como factor dificultante en la dimensión personal la **falta de competencias emocionales o físicas**. Se consideran competencias del emprendedor según Auletta N y Puente R el liderazgo, la comunicación, el conocimiento del negocio, la capacidad para conseguir y administrar

recursos, y la capacidad para colaborar y relacionarse. Tales competencias son adquiridas por una capacitación o bien algún tipo de entrenamiento en donde le entreguen a las personas las herramientas necesarias para iniciar el emprendimiento. En la misma línea, Maslow menciona en cuanto a las necesidades de las personas, que en este caso serían un retractor para poder emprender se encuentran las necesidades de seguridad y de autorrealización, ya que los miedos personales y la limitación puede estar dada por una falta de seguridad en el ámbito moral, familiar, la estima y la propiedad personal en cuanto a la posibilidad de fracaso vulnerando también la autorrealización y las habilidades propias.

Al considerarlo como factor dificultante del emprendimiento en la dimensión personal no solo quiere decir que involucra aspectos personales, debido a que no se puede excluir que para poder adquirir estas competencias emocionales o físicas se requiere de la ayuda o presencia del entorno, sea con apoyo gubernamental por medio de la existencia de programas que faciliten o entreguen las herramientas que los emprendedores requieren o a la vez una fuerte presencia del entorno comunitario o redes de apoyo para facilitar dicho proceso.

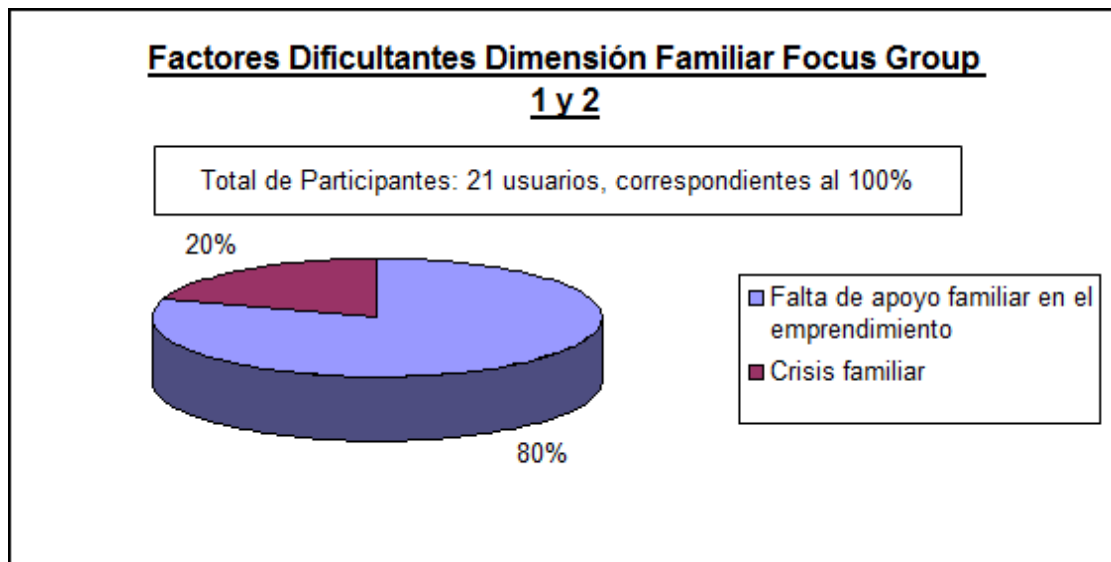
Lo que respecta a las competencias específicamente emocionales y físicas, estas son características intrínsecas de las personas las cuales son parte de su personalidad, éstas pueden permitirle realizar ciertas acciones o bien lo desfavorecen al no poseerlas. Drake E y Fonseca M plantean que una de las características del emprendedor es su apertura al cambio; más aun, su participación en la gestación del cambio en la idea de que dado que el futuro es imposible de predecir, la única forma de predecirlo es construirlo uno mismo, por ello el emprendedor que no posea esta apertura al cambio le es difícil poder concretar el emprendimiento, al no poseer las características necesarias para llevar adelante un proyecto e iniciativa todo proceso de emprendimiento es retraído.

Finalmente el autor anteriormente mencionado agrupa ciertas características de la persona emprendedora, fundamentales al momento de llevar a cabo una iniciativa laboral, entre ellas menciona el autoconocimiento, la confianza, la capacidad de observar, la capacidad de innovar, la capacidad de fijarse metas y planificar, la capacidad de motivarse y motivar a otros, el optimismo, la responsabilidad, la perseverancia, la comunicación, la

capacidad de trabajar en equipo y liderar. Todas las características mencionadas anteriormente al poseerlas facilitan el realizar una iniciativa emprendedora, si bien no se requieren de su totalidad para emprender, si poseer gran parte de ellas permite a las personas otorgarles la seguridad necesaria para enfrentar desafíos y cambios que conlleva el iniciar un emprendimiento.

- **Dimensión Familiar:**

Gráfico N°26



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona 8 plantea:</b>
<i>"...muchas veces es el entorno también, los parientes, los amigos, porque por ejemplo en vez de decir, oye si hazlo...te echan abajo..."</i>
<b>Focus Group N°2 persona 9 plantea:</b>
<i>"...porque yo soy de las personas que junta cachureos y otras cosas, entonces en mi familia me molestan por eso, porque con esas cosas que yo junte le pague el matrimonio a mi hija..."</i>

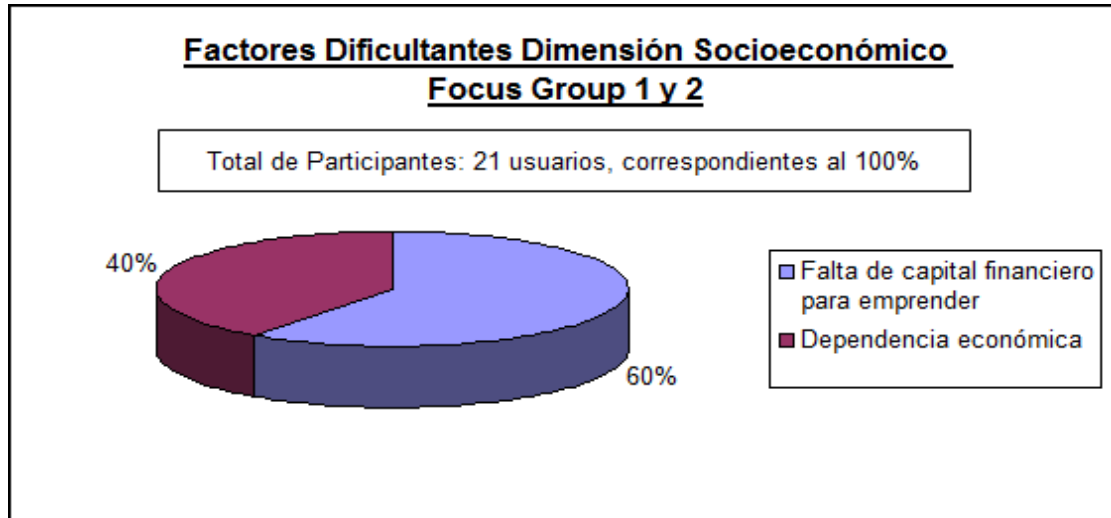
De acuerdo al gráfico el 80% de las participantes coincide que el principal factor dificultante de tipo familiar en el emprendimiento de los usuarios es la **falta de apoyo familiar** en el emprendimiento. Con respecto a esto y considerando la teoría de las necesidades de Maslow, ésta variable se puede ver afectada desde su teoría en cuanto a que no se cumpliría la necesidad de autoestima debido a que se vería vulnerada la valoración de uno mismo otorgada por otras personas y no existiría un apoyo consistente ni una valoración al emprendimiento.

El autor Hernández, R en *Experiencias Microempresariales: Puntos estratégicos de entrada a la realidad microempresarial* menciona la teoría del capital social, en la cual existen los *lazos débiles y fuertes*, estos últimos son considerados como las relaciones sociales informales, cara a cara, recurrentes en la vida cotidiana y cargadas de afectividad. Menciona que estos lazos fuertes son un refugio y apoyo ante condiciones difíciles, forman a la persona y están en el origen de emprendimientos del grupo para mejorar sus condiciones de vida; por lo que para iniciar un emprendimiento es necesaria la presencia de la familia, sea este el núcleo familiar o bien parte de la familia extensa, tal y como lo expresan los participantes, la acción, actitud u opinión puede afectar tanto negativa como positivamente en el emprendimiento, en esta oportunidad expresan que su influencia tiende más al no apoyar la iniciativa a emprender, principalmente lo referido a un apoyo moral, ya que al mencionar apoyo financiero esta inclinación cambia.

Según esta noción, el apoyo familiar es fundamental al momento de emprender, al no existir el apoyo dificulta la iniciativa, esta afirmación se justifica debido a que para emprender no solo se requiere de un deseo propio, hay múltiples factores tanto internos como externos que afectan en esta decisión, y es importante reiterar que la no existencia del apoyo familiar puede retrasar o bien hacer que la persona deje de realizar el emprendimiento. Auletta N y Puente R crean el «perfil del emprendedor», dentro de los rasgos del emprendedor se encuentran los factores motivacionales, considerando el logro, la aprobación, el desarrollo personal, la percepción del beneficio económico e la independencia; estos rasgos constituyen tanto factores personales como del contexto, por lo que la motivación para el emprendimiento no depende de solo un aspecto personal, más bien la iniciativa a emprender es afectada por estos factores motivacionales donde se considera que el apoyo familiar puede influir en esta mayor o menos motivación que presente uno o más de sus integrantes.

- **Dimensión Socioeconómica:**

Gráfico N°27



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona 5 plantea:</b>
<p><i>"...estamos pensando que se puede hacer, pero sale un poco carito..."</i></p> <p><i>"...quiero aprender, pero viendo los costos...como que será difícil..."</i></p> <p><i>"...la plata, cuesta tener recursos para empezar...."</i></p>
<b>Focus Group N°2 persona 4 plantea:</b>
<p><i>"..... es que yo en mi caso dejo de hacer cosas por no tener eh... de donde invertir..."</i></p>

Ambos fragmentos tienen como base de dificultad en el emprendimiento los factores Socioeconómicos, pudiendo considerar entre éstos la **falta de capital financiero** para emprender indicado en su mayoría por el 60% de los participantes del Focus Group, seguido de la dependencia económica indicada por el 40 % de los participantes, ambos indicadores permiten vincular a las perspectivas teóricas del emprendimiento las cuales consideran dentro de su globalidad la temática económica como principal eje, plasmando a la persona como una economía en la que la falta o existencia de esta puede generar el desarrollo económico personal, por tanto, si se dirige la mayoría a esta dimensión como dificultante del emprendimiento se estanca su desarrollo.

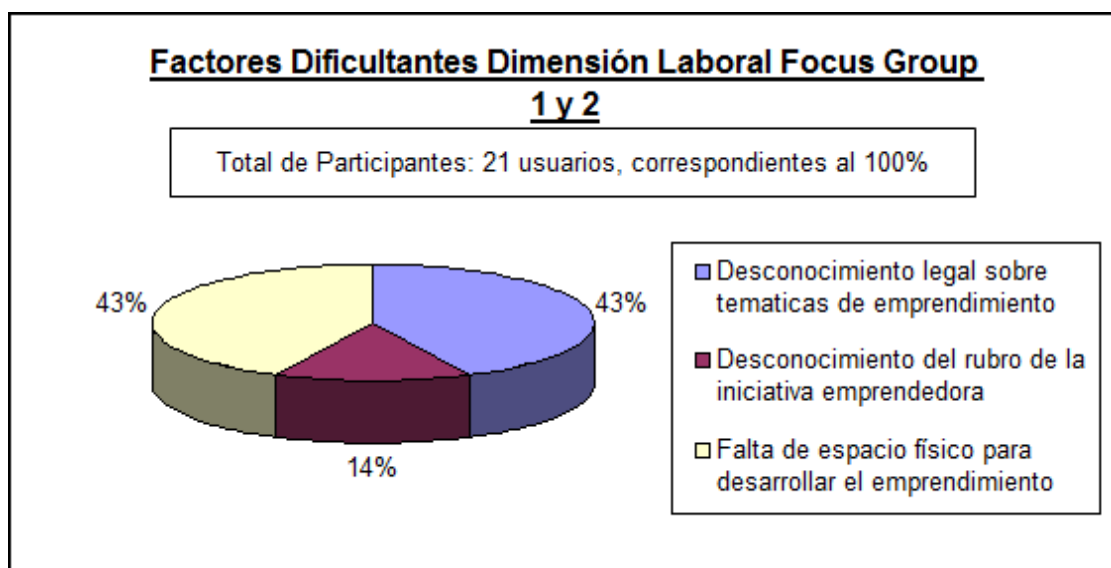
El GEM plantea dentro de los factores que influyen en el emprendimiento la disponibilidad de recursos financieros, capital y deuda,

para empresas nuevas y en crecimiento, este factor sin embargo en el mismo estudio se considera como inexistente e insuficiente principalmente en la disponibilidad de fondos para la creación de nuevas empresas y el crecimiento de estas, es importante mencionar además que el GEM considera dentro de su instancia de desarrollo emprendedor la temática de mercados financieros y su acceso, referente a ello los expertos en el tema consideran en un 52% que sí existe las suficientes fuentes de capital financiero frente que un 48 % no está de acuerdo, esto situado a la realidad de la V región .

Con lo anteriormente mencionado se entiende que el factor económico entendido como capital es el principal factor que permite desarrollar el emprendimiento tanto como ente factible y motivacional de las personas, esta dimensión sin embargo tanto como motivante puede ser un dificultante en lo tangible e intangible del desarrollo personal y económico.

- **Dimensión Laboral:**

Gráfico N°28



Fuente: elaboración propia

**Focus Group N°1 persona 6 plantea:**

*"...quiero tener más conocimientos porque tuvimos una mala gestión en el negocio pasado y no resultó..."*

**Focus Group N°2 persona 7 plantea:**

*"...yo creo que aparte de los materiales, parte también por el espacio, porque yo hago poquitas cosas, porque me gustaría hacer muchas cosas pero no*

*hay donde...*

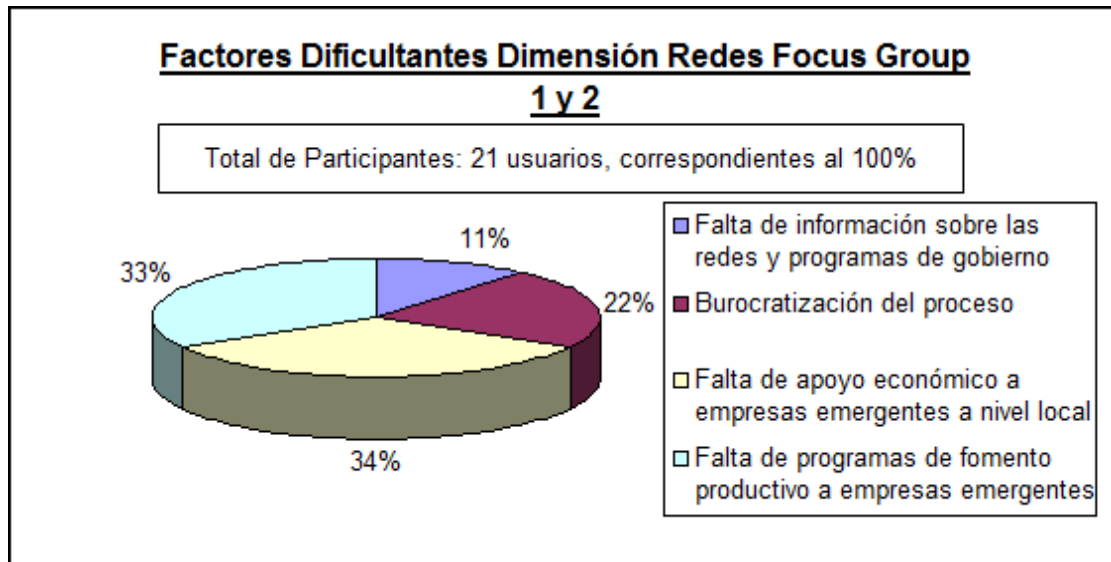
En este caso, los factores dificultantes de tipo laboral se deben principalmente al **desconocimiento legal sobre temáticas de emprendimiento** esta fue indicada con el 43% al igual que la variable falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento, seguido del desconocimiento del rubro de la iniciativa emprendedora con un 14%.

En cuanto a los indicadores y porcentajes indicados anteriormente, es importante mencionar que en el estudio realizado por el GEM se mencionan 9 variables que pueden afectar en distinto grado y forma la actividad emprendedora y entre ellas se encuentra: la educación y capacitación, referida a la medida en que el conocimiento, destrezas y habilidades para crear o dirigir negocios pequeños, nuevos o en crecimiento son incorporados dentro de los sistemas educacionales y de capacitación, esto significa que la incidencia de la educación y capacitación es primordial en cuanto a si esta no se presenta, como es el caso de lo indicado por los participantes del Focus Group ya que considerando la carencia de esta en diversos aspectos de conocimiento del rubro y temáticas propias, volviéndose un importante factor detractor para la iniciativa.

Es importante mencionar que dentro de las características personales del emprendedor, se considera un “perfil del emprendedor” el cual plantea ciertas competencias que debe tener el sujeto emprendedor, dentro de ellas considera el liderazgo, comunicación, conocimiento del negocio, capacidad para conseguir y administrar recursos y capacidad para colaborar y relacionarse. En base a lo anterior podemos considerar como punto eje la temática de conocimiento y capacidad de administrar y conseguir recursos, por tanto si el conocimiento no se tiene presente ni se busca, el perfil del emprendedor no se puede desarrollar en totalidad, propiciando a su vez la detracción de la actividad emprendedora, siendo esta la mencionada por la mayoría de los asistentes del Focus reflejada en los fragmentos citados.

- **Dimensión Redes:**

Gráfico N°29



Fuente: elaboración propia

<b>Focus Group N°1 persona .. plantea:</b>
<i>"...casi se demoran 4 meses en llamarte, para que después hagamos un curso... el profesor nos explique bien, pero nos den casi las puras definiciones de las cosas...costos es esto y toda enreda sin pizarra..."</i>
<b>Focus Group N°2 persona 2 plantea:</b>
<i>"...sería importante que la oficina nos ayudara a postular a programas de financiamiento para nosotros poder expandirnos más, porque no tienen este tipo de ayuda, solo cursos básicos..."</i>

El presente gráfico considera los factores dificultantes de la dimensión redes comunitarias, estos se dan principalmente por la falta de **apoyo económico a empresas emergentes a nivel local** con un 34%, seguido de la falta de programas de fomento productivo a empresas emergentes con un 33%, la burocratización del proceso con un 22% y finalmente los asistentes del Focus Group indicaron con un 11% la falta de información sobre redes y programas. Estas indicaciones evidencian una clara falta de apoyo por parte de las redes en general, para el surgimiento de empresas emergentes; pues los emprendedores, de acuerdo a los datos representados en los gráficos, recalcan principalmente la falta de apoyo económico y de programas de Fomento Productivo para las nuevas empresas.

Cabe destacar que la temática tratada e indicada en su mayoría es un eje propiciante y dificultante del accionar emprendedor, tal como lo plantea Cortes P. recalcando el importante rol que deben cumplir las instituciones para el impulso del emprendimiento ya que el gobierno es considerado una red organizacional importante y que puede prestar recursos asociativos y prestaciones que dan paso a suplir necesidades de seguridad potenciando el accionar emprendedor de las personas, sin embargo en este caso las personas en su mayoría sienten que no existe el suficiente apoyo económico y programático del gobierno para el desarrollo del concepto.

El GEM considera dentro de sus 9 variables que influyen en el emprendimiento “las políticas de gobierno” refiriéndose a las regularizaciones e impuestos que tienen como objetivo el apoyo a empresas nuevas y en crecimiento y la neutralidad entre las nuevas y las ya establecidas, sin embargo como anteriormente se mencionó las apreciaciones de los sujetos de estudio no consideran este eje como uno propiciante sino mas bien dificultante.

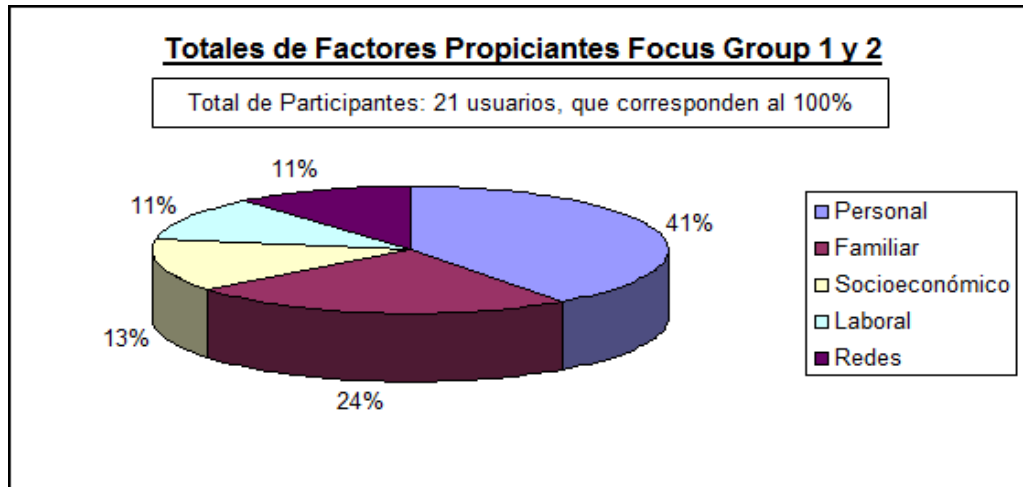
#### **4.7 Síntesis del Objetivo General 2:**

A continuación se presentara la síntesis general de los datos obtenidos en el focus group, sin embargo estos serán por dimensión obtener una visualización mas holística de los factores propiciantes y dificultantes del emprendimiento dando respuesta al objetivo general:

- Conocer los ***Factores que Propician y Dificultan el Emprendimiento de los Usuarios Emprendedores*** a los usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

Y también a la pregunta de investigación: *¿Cuáles son los principales Factores que Propician y Dificultan el Emprendimiento de los Usuarios Emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de la Comuna de Viña del Mar?*

Gráfico N°30



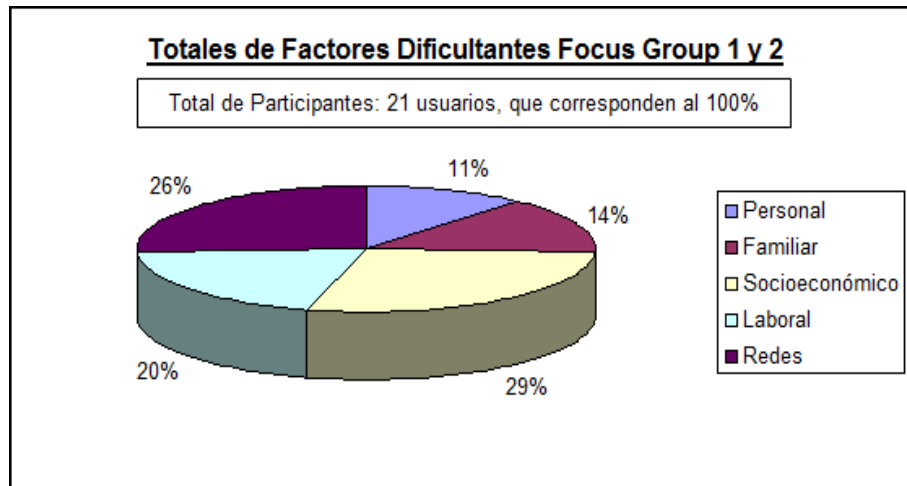
Fuente: elaboración propia

Con respecto a los factores propiciantes del emprendimiento según las 5 dimensiones investigadas, el mayor porcentaje obtenido corresponde a la dimensión personal con un 41%, tomando mayor énfasis en la variable autorrealización y superación personal; en segundo lugar la dimensión familiar con un 24%, poniendo su auge en la variable autocuidado familiar.

La mayoría de los sujetos de estudio participantes del Focus Group por tanto y en consecuencia a lo anterior, indican en su mayoría que el impulso a emprender fue dado por condiciones personales que gatillaron en ellos la capacidad de poder tomar el desafío de emprender y arriesgarse a una nueva experiencia. Estas condiciones personales están dirigidas a la autorrealización y superación personal, lo que es considerado por la teoría de Maslow como la cima del escalafón de necesidades, la cual permite el desarrollo íntegro y total del ser humano.

En conclusión se cumple la teoría y los sujetos de estudio consideran la satisfacción personal como principal motivador y potenciador de su necesidad de ejercer alguna actividad que cumpla con el bienestar biopsicosocial de la persona.

Gráfico N°31



Fuente: elaboración propia

Con respecto a los factores dificultantes del emprendimiento según las 5 dimensiones investigadas, el mayor porcentaje obtenido corresponde a la dimensión socioeconómica con un 29%, tomando mayor énfasis en la variable falta de capital financiero para el emprendimiento; en segundo lugar la dimensión redes con un 26%, poniendo su auge en la variable falta de apoyo económico a las empresas emergentes y falta de programas de fomento productivo.

La mayoría de los sujetos de estudio participantes de los Focus Group indican en mayor porcentaje que el factor que los frena en el emprender fue dado por la situación socioeconómica, la cual gatilla en ellos el detener el desafío de desarrollar y arriesgarse mayormente a avanzar en esta nueva experiencia.

Estas condiciones económicas están dirigidas a la falta de capital, como se mencionó en los anteriores análisis y también mencionado en el GEM, la situación detractora principal de la acción emprendedora es la falta de financiamiento propio y el entregado por otras instituciones, es un factor que impacta fuertemente en las personas generando miedos e impidiendo llevar a cabo el desafío y el desarrollo esperado para esta acción.

## CAPÍTULO V

# HALLAZGOS Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN



## **PRESENTACIÓN**

El presente capítulo del Seminario de Título expondrá los hallazgos surgidos desde los objetivos generales de la presente investigación realizada. Además se plantearán propuestas de intervención con el fin de sugerir a la institución mejoras que nacieron desde la observación y resultados obtenidos tras la realización de la investigación.

Cabe mencionar que todo lo planteado y sugerido en este capítulo es en base a las observaciones y opinión profesional obtenida por las alumnas seminaristas tras el desarrollo del proceso de investigación, lo cual posee una visión objetiva y profesional al respecto y se espera que la institución considere las propuestas planteadas.

Los conceptos claves presentados en este capítulo son:

- 5.1. Hallazgos en relación a los Objetivos Generales de Investigación
- 5.2. Propuestas de intervención

### 5.1. Hallazgos en relación a los Objetivos Generales de Investigación:

A continuación se expondrá un cuadro demostrativo de la relación entre los objetivos de investigación con los hallazgos encontrados tras la realización y cumplimiento de los mismos.

Tabla N°7: hallazgos de la investigación

<b>Objetivos Generales de Investigación</b>	<b>Hallazgos</b>
<p>1.- Conocer las <b>Características Personales y del Entorno de los Usuarios Emprendedores</b> de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.</p>	<p>El hallazgo de acuerdo al objetivo N°1 concluye en la obtención del <b>Perfil</b> de los emprendedores usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.</p> <p>Para la obtención de este perfil se investigaron diversas dimensiones de las cuales se obtuvo lo siguiente:</p> <p>En cuanto a las <b><u>características personales</u></b> se obtuvo según las dimensiones, <i>Microemprendimiento, Capacitación, Protección Social, Situación Socioeconómica y Laboral del usuario</i> lo siguiente:</p> <p>En cuanto a la dimensión <b>microemprendimiento</b> se obtuvo:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios de la Oficina presentan una microempresa con más de un año de funcionamiento</li> <li>• Presentan una microempresa en el rubro artesanías y textil</li> <li>• La principal motivación es la necesidad económica</li> </ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentan una microempresa con un tiempo de</li> </ul>

	<p>funcionamiento menos de un año o en vías de concretarse.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan una microempresa en el rubro repostería, comercio y otros rubros.</li><li>• La minoría presenta una motivación dada por la creatividad e innovación.</li></ul> <p>En cuanto a la dimensión <b>capacitación</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La mayoría presenta una capacitación acreditada en diversos rubros</li></ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La minoría no presenta capacitación</li></ul> <p>En cuanto a la dimensión <b>protección social</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Están afiliados a AFP y FONASA</li><li>• Presentan ficha de protección social</li><li>• No pertenecen a ningún programa de gobierno</li></ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La minoría no contesta en cuanto a la tenencia de previsión social y otros pertenecen a CAPREDENA.</li><li>• Presentan previsión de salud Isapre</li><li>• No contestan sobre la tenencia de ficha de protección social y la siguiente minoría no posee.</li><li>• Pertenecen a otros programas de gobierno y al programa puente.</li></ul> <p>En cuanto a la dimensión <b>situación socioeconómica</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan un nivel educacional de enseñanza</li></ul>
--	---

	<p>media completa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan un ingreso no superior a los \$182.000 por su emprendimiento.</li></ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan un nivel educacional de enseñanza media técnica profesional incompleta</li><li>• No perciben ingreso económico por su emprendimiento.</li></ul> <p>En cuanto a la dimensión situación <b>laboral</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No presentan un trabajo adicional diferente al emprendimiento</li></ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si poseen un trabajo adicional diferente al emprendimiento en su minoría de carácter dependiente.</li></ul> <p>En cuanto a las <u>características del entorno</u> se obtuvo lo siguiente según las dimensiones, <i>entorno familiar, redes comunitarias</i>.</p> <p>En cuanto a la dimensión <b>entorno familiar</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan una familia de tipo nuclear</li><li>• La familia les entrega apoyo laboral, económico y emocional</li><li>• Consideran el emprendimiento altamente importante ya que es en su mayoría el único ingreso económico en el hogar.</li></ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentan una familia de tipo unipersonal</li><li>• La familia les presta apoyo de tipo económico</li><li>• Consideran que el emprendimiento no tiene</li></ul>
--	--

	<p>importancia económica.</p> <p>En cuanto a la dimensión <b>redes comunitarias</b> se obtuvo lo siguiente:</p> <p><b>En cuanto a las mayorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En su mayoría no participan en redes comunitarias</li> </ul> <p><b>En cuanto a las minorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan en sindicatos, agrupaciones culturales y centros de adulto mayor</li> <li>• Visualizan las redes como competencia y su apoyo le es indiferente</li> </ul>
<p>2.- Conocer los <b>Factores que Propician y Dificultan el Emprendimiento de los Usuarios Emprendedores</b> de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar</p>	<p>Los hallazgos encontrados en relación al objetivo N°2 corresponde a los resultados de la investigación que permitió identificar los factores propiciantes y dificultantes del emprendimiento en los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.</p> <p>En cuanto a los <b><u>factores que propician el emprendimiento</u></b> se obtuvo lo siguiente según las dimensiones <i>personal, familiar, socioeconómico, laboral y redes</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales causas que propician el emprendimiento por dimensión según mayorías obtenidas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal: la autorrealización y satisfacción personal</li> <li>- Familiar: el autocuidado familiar</li> <li>- Socioeconómico: el apoyo en el ingreso económico familiar y la necesidad económica.</li> <li>- Laboral: La independencia laboral.</li> <li>- Redes: El apoyo en el incentivo a emprender y</li> </ul> </li> </ul>

	<p>la necesidad de vínculo social.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principales causas que propician el emprendimiento que obtuvieron la minoría por dimensión son:<ul style="list-style-type: none"><li>- Personal: La capacidad emprendedora</li><li>- Familiar: La tradición familiar</li><li>- Socioeconómico: La independencia económica</li><li>- Laboral: La presencia de capacitación y educación, y jubilación u otro factor.</li><li>- Redes: La presencia efectiva y motivacional de las redes.</li></ul></li></ul> <p>En cuanto a <b>los factores</b> que <b>dificultan el emprendimiento</b> se obtuvo lo siguiente según las dimensiones <i>personal, familiar, socioeconómico, laboral y redes</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principales causas que dificultan el emprendimiento por dimensión según mayorías obtenidas son:<ul style="list-style-type: none"><li>- Personal: La falta de competencias emocionales</li><li>- Familiar: La falta de apoyo familiar en el emprendimiento.</li><li>- Socioeconómico: La falta de capital financiero</li><li>- Laboral: El desconocimiento legal sobre emprendimiento y la falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento.</li><li>- Redes: La falta de apoyo económico a empresas emergentes a nivel local.</li></ul></li><li>• Principales causas que dificultan el</li></ul>
--	--

	<p>emprendimiento que obtuvieron la minoría por dimensión son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personal: La enfermedad psicológica o física.</li><li>- Familiar: La crisis familiar</li><li>- Socioeconómico: La dependencia económica</li><li>- Laboral: El desconocimiento del rubro de la iniciativa emprendedora.</li><li>- Redes: La falta de información sobre las redes y programas de gobierno.</li></ul>
--	---

Fuente: elaboración propia

## 5.2. Propuestas de Intervención:

En el siguiente apartado se mencionarán 3 propuestas dirigidas a la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, las cuales fueron elaboradas en base a los hallazgos surgidos tras la investigación realizada. Cada propuesta está justificada en base a las problemáticas y necesidades presentes de la institución, y a la vez posee las descripciones e indicaciones necesarias para poder realizarlas objetivamente.

A continuación se presentarán las tres propuestas de intervención creadas en base a los hallazgos obtenidos de la investigación y las observaciones realizadas por las alumnas durante el proceso de desarrollo del Seminario de Título:

- Propuesta N°1 relacionada con el hallazgo del **perfil de los emprendedores** de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.
- Propuesta N°2 relacionada con el hallazgo de **las causas que propician el emprendimiento** de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.
- Propuesta N°3 relacionada con el hallazgo de **las causas que dificultan el emprendimiento** de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar.

- **Propuesta N°1:**

**Nombre:** “Mejoramiento de los servicios y programas de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar”

**Finalidad:** Crear una oferta programática acorde a las necesidades y realidades de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo.

**Responsables:** Dirección de la Oficina de Fomento Productivo y profesionales acordes a las áreas de trabajo que se deseen modificar e implementar.

**Justificación:**

A través del conocimiento del perfil de los usuarios emprendedores de la comuna de Viña del Mar, se puede realizar un uso de esta información con el fin de restablecer la oferta programática y adaptar los servicios a las características que posee las personas, sus realidades y necesidades, convirtiendo a la institución en una oportunidad de ayuda real, efectiva y cercana en el emprendimiento.

Cabe destacar que la institución en la actualidad no ofrece programas acordes a las necesidades presentes en la comuna lo que dificulta el ofrecimiento de oportunidades en la temática emprendimiento las cuales posean un real impacto en las personas.

**Acciones:**

Para desarrollar esta propuesta se deberán realizar ciertas acciones que concretarán la idea establecida. A continuación se describen los pasos a seguir:

- 1.- Elaborar un plan de acción con profesionales acordes a la temática emprendimiento y a los nuevos servicios que se deseen entregar. Es importante que este plan de acción sea acorde al perfil de los usuarios emprendedores de la comuna de Viña del Mar.
- 2.- Evaluar el plan de acción consultando a las personas interesadas las reales necesidades que poseen respecto a la oferta programática que facilite la Oficina.



3.- Realizar un plan piloto del plan de acción. Es necesario realizar una prueba que permita el conocimiento de errores y dificultades en la realización del plan de acción.

4.- Realizar el plan de acción en la Oficina de Fomento Productivo. Este plan de acción deberá concretarse en un periodo de tiempo previamente establecido y cumplir con los objetivos creados.

Con la realización de la propuesta, se espera una mayor adhesión de personas interesadas en emprender, a la vez una mayor satisfacción usuaria y una facilitación de la tramitación y atención de los funcionarios, ya que la información debiera estar mayormente ordenada y sistematizada de acuerdo a lo que los emprendedores requieran.

- **Propuesta N°2:**

**Nombre:** “Incorporación de un Profesional de las Ciencias Sociales a la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar”

**Finalidad:** Permitir el acceso de un profesional de las ciencias sociales, específicamente un Asistente Social, a la Oficina de Fomento Productivo con el fin de entregar herramientas del área social, las cuales se encuentran en la actualidad ausentes en la labor de la institución.

**Responsables:** Dirección de la Oficina de Fomento Productivo.

**Justificación:**

La Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, no posee un profesional que atienda ciertas problemáticas del ámbito social, ya que aún se encuentran realizando acciones bajo un paradigma económico alejándose de la consideración del ámbito social como un aspecto relevante en el proceso de emprendimiento y en la acción de las personas. Por ello es que se visualiza como una real necesidad que la institución incorpore en sus funcionarios un profesional que atienda objetivamente situaciones que afectan el proceso de desarrollo del emprendimiento sea en su etapa de inicio como en el mismo desempeño de labores.

Para que la labor del profesional sea realmente beneficiosa y efectiva en la institución se requiere considerar los factores propiciantes del emprendimiento conocidos por medio de esta investigación, para que este



pueda trabajar en función de ellos y aportar sus conocimientos profesionales al servicio de las necesidades y realidades de las personas.

### **Acciones:**

Para desarrollar esta propuesta corresponderá realizar un plan de trabajo el cual el profesional de las ciencias sociales deberá realizar en la institución. A continuación se describen los pasos a seguir para concretar el objetivo:

1.- Contactar y contratar un profesional del área de las ciencias sociales, específicamente un Asistente Social que se encuentre dispuesto a trabajar en una institución que considera escasamente el ámbito social y que desconoce las acciones que la profesión realiza y aporta en el área del fomento productivo.

2.- Elaborar un plan de trabajo entre la dirección de la Oficina de Fomento Productivo y el profesional contratado considerando las labores que el profesional realizará en la Oficina, las cuales deberán ser acordes a los factores propiciantes del emprendimiento arrojados por la investigación realizada.

3.- Evaluar el plan de trabajo. Se deberá evaluar las acciones y funciones que el profesional realizará en la Oficina con el fin de conocer su real incidencia en la labor de la institución, evaluando su real efectividad y eficiencia.

4.- Realizar el plan de trabajo en la Oficina de Fomento Productivo. Este plan de trabajo deberá concretarse por medio del profesional de las ciencias sociales en un periodo de tiempo previamente establecido y cumplir con los objetivos creados en un inicio.

Con la realización de la propuesta, se espera que la Oficina de Fomento Productivo incorpore acciones y actividades ligadas a la satisfacción de los usuarios, principalmente las vinculadas al área social las cuales no se encuentran en la actualidad satisfechas por la institución.

- **Propuesta N°3:**

**Nombre:** “Gestión de Ayuda emprendedora por medio de un plan de prevención de riesgos para el emprendedor”



**Finalidad:** Crear un plan de acción orientado a ejecutarse en situaciones de riesgo para el emprendedor, es decir cuando los factores dificultantes agobien y afecten las necesidades y realidades de los usuarios de la Oficina de Fomento Productivo en su emprendimiento.

**Responsables:** Dirección de la Oficina de Fomento Productivo y profesionales que manejen información y conocimiento en temáticas de prevención de situaciones para aplicarlas al programa de acción.

### **Justificación:**

Obteniendo el conocimiento de los factores dificultantes de los emprendedores de la comuna de Viña del Mar, se puede realizar un uso de esta información con el fin de poder captar los principales dificultades que se deben tratar para superar estas problemáticas a través del desarrollo de diversas estrategias, de manera que le permitan a las personas continuar con el desenlace del proyecto al cual han apostado sus capacidades y recursos, pudiendo prevenirlas con anterioridad, en donde le permita a la Oficina de Fomento Productivo acompañar y guiar a las personas en las decisiones a optar alejando posibilidades de riesgo y conflicto.

Para ello se proponen diversas estrategias, por medio de la elaboración de un “plan de prevención de riesgo”. Este debe considerar los factores que dificultan el emprendimiento obtenidos por la investigación como lo son: La falta de competencias emocionales, la falta de apoyo familiar en el emprendimiento, la falta de capital financiero, el desconocimiento legal sobre emprendimiento, la falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento y la falta de apoyo económico a empresas emergentes a nivel local.

### **Acciones:**

Para desarrollar esta propuesta se deberán realizar ciertas acciones que concretarán la idea establecida. A continuación se describen los pasos a seguir:

1.- Elaborar un plan de prevención de riesgos orientado a ejecutar un proceso de gestión de la prevención de las situaciones de riesgo para el emprendedor, las cuales son las referidas a los factores de riesgo encontrados por medio de la realización de la investigación.



2.- Evaluar el plan de acción con un equipo profesional que permita incorporar conocimiento e información para profundizar en los factores y proporcionar mayores herramientas de soluciones efectivas, dependiendo de las problemáticas a tratar.

3.- Realizar un plan piloto del plan de prevención de riesgos Es necesario realizar una prueba que permita el conocimiento de errores y dificultades en la realización del plan de acción de prevención de riesgos.

4.- Realizar el plan de prevención de riesgos en la Oficina de Fomento Productivo. Este plan de prevención deberá concretarse en un periodo de tiempo previamente establecido y cumplir con los objetivos creados.

Con la realización de la propuesta del plan de prevención de riesgos, se espera que la Oficina de Fomento Productivo cuente con las herramientas necesarias para entregárselas a sus usuarios en temáticas de dificultades del emprendimiento, con el fin de que pueda elaborar por medio de este plan de prevención de riesgo, acciones que se vinculen directamente a la entrega de soluciones en respuesta a las preguntas, dudas y sugerencias que las personas posean respecto al desarrollo del emprendimiento.

## **CAPÍTULO VI**

# **CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES**



## **PRESENTACIÓN**

El presente y último capítulo del Seminario de Título expondrá las conclusiones respecto a los puntos más relevantes obtenidos durante el proceso de investigación. En él se señalarán los principales ejes, primeramente en torno a la temática del emprendimiento, en el cual se mencionará lo relacionado a las características del emprendedor sean del entorno como personales y en segundo lugar se aludirá respecto a los factores dificultantes y propiciantes del emprendimiento.

A continuación se expondrán los aportes que conlleva la utilización de una metodología cuantitativa, luego se mencionarán las conclusiones obtenidas del trabajo social ligado al emprendimiento y finalmente se expondrán sugerencias dirigidas a la institución en la cual las alumnas Seminaristas realizaron la investigación, con el fin de retroalimentar su accionar con base en las observaciones y conclusiones que se obtuvieron en dicho proceso.

Los conceptos claves presentados en este capítulo son:

### 6.1 Conclusiones

#### 6.1.2 Conclusiones en relación a la temática de emprendimiento

#### 6.1.3 Conclusiones en relación a la Metodología

#### 6.1.4 Conclusiones en relación al Trabajo Social y el emprendimiento

### 6.2 Aprendizajes

## **CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES**

### **6.1 Conclusiones:**

#### **6.1.1 Conclusiones en relación a la temática Emprendimiento:**

En base a los antecedentes recabados a continuación se presentarán diferentes conclusiones y aprendizajes sobre la temática de emprendimiento, también específicamente se mencionará lo referente a las características personales y del entorno del emprendedor y lo relacionado a los factores dificultantes y propiciantes del emprendimiento, ambos ejes fundamentales de la investigación realizada.

- **Valoración social de la actividad emprendedora:** El emprendimiento es una acción impulsada por una persona, grupo o colectividad, que cuya concretación permite la obtención de un producto o beneficio para quien lo creó o el receptor de este. Por lo tanto, la acción de emprender, no necesariamente posee un fin comercial, económico o laboral como suele creerse, si no que posee una connotación social, frecuentemente poco valorada, ya que es beneficiosa en todo aspecto por quién emprende y quien se beneficia de esta acción emprendedora.
- **Complejidad de la actividad emprendedora:** Aún se mantiene la creencia de que el emprendimiento o la actividad emprendedora se inicia con el fin principal de satisfacer una necesidad económica o bien iniciar una actividad laboral independiente, sin considerar diversas aristas que influyen en él, como lo son las causas de tipo personal, ya sea porque el emprendedor ve una oportunidad de autorrealización o satisfacción personal, el incentivo familiar, etc.
- **Necesidad existente de programas de apoyo y ayuda al emprendimiento:** Se requieren instancias enfocadas a este tipo de motivaciones y no solo al emprendimiento por necesidad. Esta necesidad diferente a la económica, involucra un área interna psicológica de la persona a la cual se debe brindar una atención, no principal, ya que continúa siendo preferencial la satisfacción de las

necesidades básicas de las personas como son subsistencia, alimentación, vestuario y vivienda. Una vez satisfechas éstas se debe considerar en la oferta programática tanto de instituciones públicas como privadas las necesidades de tipo personal, ya que al no estar presentes permite dejar afuera un área fundamental en las personas que es parte de su bienestar tanto personal como familiar, punto importante que deben considerar los programas de apoyo y ayuda al emprendimiento actualmente.

- **Diversidad de emprendedores:** Hay características personales y del entorno inherentes al emprendedor, con las cuales debe contar para ser considerado como tal, entre ellas principalmente tener el deseo de emprender y atreverse a iniciar algo que genera riesgo en diversas áreas como económica, familiar, laboral, entre otras las cuales variarán dependiendo de la realidad y contexto de las personas emprendedoras. Por lo general, estas características no se obtienen al nacer, más bien se desarrollan por medio de la experiencia ligada a la vida laboral o bien a la experiencia de vida que cada persona construye, donde la interacción con otras personas referidas a su socialización primaria y secundaria las afectan de forma positiva como negativa en sus personalidades. Independiente de que sean inherentes estas características a la personalidad, muchas de estas pueden desarrollarse por medio del aprendizaje tanto práctico como teórico, en donde el emprendedor necesita de otros para que le transmitan ese conocimiento, sea en un aula académicamente o bien de tipo tradicional, en donde el conocimiento se transmite por medio de la práctica o bien tradición familiar. Principalmente se concluye, tras esta investigación, que las características personales principales del emprendedor son la capacidad de resiliencia, ya que antes y durante el proceso de emprendimiento se presentan problemáticas y es necesario poder resolverlas con cautela manteniendo la motivación de querer seguir con la iniciativa independiente de las dificultades que se presenten, por lo que el ser resiliente le ayudará a continuar con el deseo de emprender pese a la adversidad. Los emprendedores deben poseer inteligencia emocional, esta capacidad les permite estar consientes de sí mismos y del entorno, logrando dirigir sus emociones y pensamientos a favor de sus deseos. Una tercera característica

correspondiente al emprendedor es ser sociables, poseer una facilidad para contactar personas que les favorezcan a la consecución de sus objetivos, debido a que el emprender implica el socializar con otras personas, logrando realizar redes de apoyo que favorezcan el accionar del emprendedor. Finalmente se considera necesario que el emprendedor sea proactivo, solo así podrá alcanzar a conocer la información de programas, actividades y beneficios vinculados al emprendimiento, a la vez realizar vinculaciones con redes tanto comunitarias que le brinden un apoyo a su iniciativa.

- El emprendimiento al ser un proceso depende de variados factores que afectan de manera negativa como positivamente su desarrollo. Ciertos factores pueden ser personales, sociales, culturales, laborales, en sí múltiples variables que al estar presentes posibilitan cambios. El emprendimiento involucra estas variables y depende del emprendedor como de su entorno cuanto le afecte, sea limitando el emprendimiento como propiciando el mismo. Teniendo presente que existe el deseo de emprender en la persona, podemos mencionar que las dificultades que se presentan al emprendedor prevalecen en el tiempo, por lo que el emprendedor debe constantemente enfrentar las dificultades y poseer la capacidad para superarlas día a día. Por lo tanto, es necesario que el emprendedor posea ciertas características personales que le favorezcan y ayuden a enfrentar estas adversidades, ya que de no existir será difícil concretar la iniciativa. Finalmente lo que respecta a los factores propiciantes del emprendimiento, cabe destacar la importancia que posee en la persona emprendedora la motivación, esta le permite llevar a realizar la iniciativa emprendedora y poder enfrentar las adversidades inherentes al proceso de emprendimiento.

### **6.1.2 Conclusiones en relación a la Metodología:**

La experiencia del Seminario de Título se desarrolla desde la metodología cuantitativa, la cual permite identificar y lograr de una mejor manera el cumplimiento de los objetivos planteados ya que se considera que este método facilita el conocer a través de una manera confiable, cuantificable, fiable y creíble el fenómeno social abordado.

De acuerdo a las técnicas aplicadas en la investigación, estas fueron de carácter mixta, es decir cuantitativa y cualitativa, lo que permitió complementar la información obtenida de una manera integral, pudiendo abarcar la temática desde la profundización de la realidad de los emprendedores a través de la técnica cualitativa del Focus Group, ya que el conocer más a fondo la realidad de los emprendedores a través de ella facilita la creación de estrategias de acción para mejorar las condiciones de desarrollo en la temática a partir de las propias apreciaciones de los involucrados en la misma, como también se reconoce la importancia y precisión de los instrumentos cuantitativos los cuales permitieron la mejor obtención de la información de una manera ordenada y precisa.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, a través de esta metodología, se permitió el facilitamiento y desarrollo de una investigación poco estudiada y profundizada, pudiendo plantear objetivos generales y específicos capaces de sistematizarse y desarrollarse en base a distintos tipos de instrumentos, cualitativos y cuantitativos, lo que permitió ahondar en la temática de una manera integral, ya que se pudo recoger datos, como lo es propio en la metodología cuantitativa, además de percepciones al utilizar un instrumento de tipo cualitativo, para su utilización se debió ordenar la información de manera tal de cuantificarla, esto permitió recoger información relativa a percepciones, actitudes y sentimientos de los emprendedores, tal y como lo facilita el instrumento, complementando lo relativo a la información que se quiso recoger por medio de esta investigación.

La decisión de utilizar instrumentos de diversos tipos, principalmente se debe a que los instrumentos de tipo cuantitativo no perciben actitudes, sentimientos y emociones como lo logran captar los de tipo cualitativo, por lo que se decidió complementar con este tipo de instrumentos para captar ciertas nociones que permitiera el enriquecimiento de los resultados de la investigación.

Finalmente, desde nuestra experiencia, destacamos que la investigación social posee una forma y estructura de realización, cabe mencionar que esta no es inflexible, debido a que la misma realidad es cambiante y diversa, así la investigación puede adaptar sus formas a lo que se requiera recoger, donde la adecuación del uso de instrumentos de diversos tipos permitió recoger la información de una manera cuantitativa



pero con un proceso que utilizó diversos tipos de instrumentos, permitiendo finalmente el enriquecimiento de la experiencia como de los resultados obtenidos.

### **6.1.3 Conclusiones en relación al Trabajo Social y Emprendimiento:**

El emprendimiento como eje de nuestra investigación es un concepto que se puede visualizar desde diversos márgenes y niveles sociales, considerándose como multicausal por ello es imprescindible que el trabajo social y sus herramientas contribuyan al mejor desarrollo de este concepto.

El emprendimiento es una temática emergente que se desprende de algún tipo de necesidad de las personas, ante lo cual es necesario potenciarlo en sus diversos márgenes ya que constituyen una importante fuente laboral del complejo mundo actual, además se visualizan como una importante herramienta de superación de la pobreza y tienen alta valoración social; el emprendimiento es una acción que está en pleno auge y desarrollo, la cual debe ser potenciada y abordada desde diversos focos para que pueda prosperar áreas del complejo social que permiten el desarrollo a nivel personal, familiar, comunitario y en definitiva el nacional.

Es importante destacar la relevancia que el trabajo social posee en el emprendimiento dado que en la cotidianidad éste se entiende de manera económica sin considerar del todo el aspecto social y las influencias que posee en su desarrollo, es por ello, que en la investigación se presentan diversos tipos de necesidades que van más allá de las monetarias y que muchas veces no son consideradas debido a que se tiene una programación fija orientada a lo anteriormente mencionado.

El emprendimiento se desarrolla en un amplio espectro situacional y motivacional, por lo que son numerosas las variables que se interrelacionan, para ello es importante la acción que el trabajador social realiza en esta área, principalmente orientando y planificando a través de un ciclo tecnológico, lo cual favorecería a las personas que desean emprender ya que facilitaría procesos al estar estructuradamente bajo un proceso de intervención psicosocial.

El trabajador social acciona desde los diversos niveles de intervención profesional, para poder especificar y encausar los programas y beneficios

existentes para los beneficiarios y así potenciarlos desde la realidad propia de las personas y no desde la estandarización de los recursos. Es importante mencionar la posibilidad de utilizar las herramientas y técnicas que el profesional posee, por lo que específicamente en la temática emprendimiento podría vincular redes de apoyo y gestionar ciertas herramientas que son cruciales al momento de emprender, además de atender problemáticas sociales vinculadas al proceso de inicio del emprendimiento como en el proceso de desarrollo de este.

La ausencia del rol del trabajo social en la temática emprendimiento en la actualidad debe cambiar. Se debe generar conciencia de la importancia de abordar la temática en su nivel integral, en donde la metodología del trabajo social pueda insertarse en las diversas instituciones que realizan acciones ligadas al emprendimiento, desarrollando esta importante área social en ellas la cual en la actualidad se encuentra poco abordada o definitivamente no presente. La acción del profesional permitiría fomentar y guiar a partir de lo particular, el bien individual, hasta la máxima expresión a la que se pueda desarrollar a nivel comunitario.

## **6.2 Aprendizajes:**

Habiendo finalizado la investigación y al evaluar el desarrollo y los resultados que se obtuvieron en el proceso de estudio, surgen entonces aprendizajes en cuanto a la temática del emprendimiento, el desarrollo y proceso del Seminario de Título, aprendizajes Profesionales, es decir, respecto al Trabajo Social y aprendizajes específicos de aquellas personas que llevaron a cabo la investigación.

- Respecto a la temática del Emprendimiento:

Apreciar el gran valor social que poseen los emprendedores, pues su opción emprendedora no solo es una forma de surgir socioeconómicamente hablando, sino también, entrega una oportunidad única a quien emprende, de poder realizarse como persona, a través de una oportunidad de autorrealización y superación personal.

- Respecto a la asignatura de Seminario de Título

El equipo de trabajo, pudo aprender y perfeccionar las competencias para realizar una investigación social, no solo referido al método del proceso en sí, sino también, lo que significa llevar dentro de este desarrollo una responsabilidad social y profesional respecto a lo realizado.

- Lo referente a los aprendizajes desde el Trabajo Social, en primer lugar y laboralmente hablando, existe un campo en el área del emprendimiento, escasamente aprovechado por los Trabajadores Sociales, donde existe una oportunidad laboral de poder desempeñarse. El emprendimiento y todo lo relacionado al Fomento Productivo, son tareas importantísimas del desarrollo social de la población, lo que hace necesaria la presencia constante de Profesionales del área social en general, y especialmente a los Trabajadores Sociales, quienes aportan el conocimiento necesario, para poder elaborar estrategias de intervención y mejoramiento en el campo del emprendimiento y trabajando a la par con instituciones dedicadas al Fomento Productivo.
- En segundo lugar, existe la visión errada de que el Trabajo Social, posee como misión el afrontamiento y resolución de problemas, el área del Emprendimiento y el Fomento Productivo, más que presentar problemáticas sociales, presentan “oportunidades” y estas deben potenciarse a beneficio de quienes deseen emprender y surgir a través de una actividad emprendedora, por lo tanto el Trabajador Social dentro de este campo, más que tener la misión y la responsabilidad de resolver una problemática, tiene la obligación profesional de potenciar aquellas personas que ya han emprendido, para hacer que esa oportunidad sea aún más fructífera.
- Y en tercer lugar, el Trabajo Social al desempeñarse dentro del campo del Emprendimiento y Fomento Productivo, debe entregar al profesional, un bienestar psicológico y físico que le haga posible poder afrontar y potenciar de manera efectiva, los desafíos que presenta un área un tanto desconocida para el Trabajo Social.
- Finalmente lo que respecta a los aprendizajes específicos del equipo de trabajo, en primer lugar, fue necesario contar con determinadas



habilidades sociales para efectuar el proceso de investigación, asertividad, es decir, durante el proceso de investigación fue necesario actuar de una manera debida y correcta que hiciera transparente el proceso del Seminario de Título, lo que implicó responder con una capacidad de acierto ante las situaciones que se fueron presentando y de expresarse socialmente de una forma adecuada.

- En segundo lugar y final, el trabajo en equipo en la investigación debió llevarse a cabo principalmente desde la experiencia, es decir, desde los conocimientos adquiridos a lo largo de los años de estudio, pues estando en terreno y viviendo “in situ” la experiencia del Seminario de Título, es posible ver el importante rol que juega la formación académica y la experiencia laboral para este tipo de investigaciones, pues aunque como Trabajadores Sociales se requieren una serie de aptitudes que son parte de la personalidad de cada individuo, es primordial el tener los conocimientos técnicos de cómo realizar un proceso investigativo de manera que sea provechoso.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### • **Libros:**

- ✓ Amorós, José Ernesto. (2011) *Reporte Nacional de Chile 2010: Global Entrepreneurship Monitor*. Santiago de Chile: Universidad del Desarrollo.
- ✓ Auletta, N y Puente, R. (2010). *¿Qué hace a un emprendedor innovador? DEBATES IESA. Volumen XV - Número 2*.
- ✓ Cortés, Patricio. (2008) *Emprendimiento e Innovación en Chile: una tarea pendiente*. Santiago de Chile: Universidad del Desarrollo.
- ✓ Drake, E y Fonseca, M. (2003). *La empresa del cambio personal: Formación de emprendedores*. Santiago Chile: Ed. Salesianos.
- ✓ Fernandez, R. Cea, J. (2010). *Reporte Región de Valparaíso 2009 – 2010: Global Entrepreneurship Monitor*. Santiago, Chile; Universidad Técnica Federico Santa María.
- ✓ Henríquez, L y Deelen, L. (2010) *La situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile*. Organización Internacional del Trabajo y Servicio de Cooperación Técnica, primera ed 2010. (Sercotec pdf, habla de datos de la microempresa).
- ✓ MCshane S y Glinow M. (2010) *Liderazgos y Recursos Humanos: Análisis del comportamiento organizacional*. Barcelona España. Ed. Bresca editorial, S.L.
- ✓ Quintero A (1999) *Trabajo Social y procesos familiares*. Buenos Aires: Lumen. Pág187.
- ✓ Rodríguez, A. (2009) Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Pensamiento y Gestión*. 26.94 – 119.
- ✓ Servicio Nacional de la Mujer (1994). *Informe Comisión Nacional de la Familia*. Santiago, Chile. Pág477.



- ✓ Silva I y Sandoval C. (2005). *Desarrollo económico local/regional y fomento productivo: La experiencia Chilena*. Santiago de Chile: CEPAL.

- **Documentos Electrónicos:**

- ✓ Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (1999). *La investigación cualitativa mediante la técnica de Focus groups. Lineamientos básicos*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2011, de [http://www.apeim.com.pe/images/Manual\\_invest\\_cualitativa.pdf](http://www.apeim.com.pe/images/Manual_invest_cualitativa.pdf)
- ✓ Organización Internacional del Trabajo y Servicio de Cooperación Técnica (2010) *La situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile*. Recuperado el 5 de Agosto de 2011, de [http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/001\\_565.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001_565.pdf)
- ✓ Anónimo. (s.f) *Pirámide de Maslow-Teoría*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2011, de <http://www.webislam.com/?idt=11586>
- ✓ Hernández, R. (2005) *Experiencias Microempresariales: Puntos estratégicos de entrada a la realidad microempresarial*. (Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales con mención en Sociología de la Modernización). Universidad de Chile. Recuperado el 16 de Septiembre de 2011, de [http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/hernandez\\_r/sources/hernandez\\_r.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/hernandez_r/sources/hernandez_r.pdf).

- **Páginas Web de consulta:**

- ✓ <http://www.corfo.cl/>
- ✓ <http://www.sercotec.cl/>
- ✓ <http://www.fosis.gob.cl/>
- ✓ <http://www.sence.cl/>

- ✓ <http://fomentoproduktivovina.wordpress.com/>
- ✓ <http://www.vinadelmarchile.cl/>
- ✓ <http://www.sii.cl/>
- ✓ <http://www.educarchile.cl>
- ✓ <http://www.munivina.cl>
- ✓ <http://www.rae.es>
- ✓ <http://www.bcn.cl>

- **Tesis:**

- ✓ Knaak Donoso, C (1996). *Motivación y liderazgo en Microempresas: Un estudio exploratorio en sectores urbanos*. Seminario de título para optar al grado de licenciado en psicología y título de psicólogo. Universidad de Valparaíso; Valparaíso. Chile.
- ✓ De la Cerda Gubler, R. Romero Rivera, E y Fischer Gonzalez, M(2005). *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 para optar al grado de licenciado en psicología y título de psicólogo. Universidad de Valparaíso; Valparaíso. Chile.
- ✓ Sainz Gonzalez, C y Tapia Henríquez, N (2010). *Microempresa y ruralidad: perfil de microempresarios rurales exitosos de la comuna de Olmué*. Seminario de título para optar al grado de licenciado en Trabajo Social y el título profesional de asistente social. Universidad de Valparaíso; Valparaíso. Chile.



- **Leyes:**

- ✓ Chile. Ley N° 19.749 *Establece normas para facilitar la creación de Microempresas Familiares*. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile 25 de Agosto de 2001.

- **Apuntes de Cátedra:**

- ✓ Castañeda Meneses, Patricia. (2008) Apuntes correspondientes a la Cátedra “Teoría y Métodos de Investigación Social” de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. Valparaíso
- ✓ García Letelier, Patricio. (2010) Apuntes correspondientes a la Cátedra “Trabajo social de Comunidad” de la Escuela de trabajo social de la universidad de Valparaíso. Valparaíso.

- **Referencias Personales:**

- ✓ Brusco, A. (9 de Agosto de 2011). Concepto de Fomento Productivo. (M. M. Moreno, Entrevistador).



# ***ANEXOS***



**ANEXOS**

**ANEXO N°1**

**Cuestionario:**

**Datos Personales:**

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:**

\_\_\_\_\_

**1. ¿Cuánto tiempo de funcionamiento lleva su microempresa?**

- a) \_\_ 1 año y más
- b) \_\_ Menos de 1 año
- c) \_\_ En vías de concretarse
- d) \_\_ Presenta el deseo de emprender una microempresa
- e) \_\_ No contesta

**2. ¿A qué rubro pertenece su microempresa? (especifique su negocio)**

- a) \_\_ Artesanía \_\_\_\_\_
- b) \_\_ Textil \_\_\_\_\_
- c) \_\_ Repostería \_\_\_\_\_
- d) \_\_ Servicios Personales \_\_\_\_\_
- e) \_\_ Comercio \_\_\_\_\_
- f) \_\_ Otro rubro \_\_\_\_\_
- g) \_\_ No contesta.

**3. ¿Que lo motivó a emprender? (marque solo 1 alternativa)**

- a) \_\_ La autorrealización y satisfacción personal



- b)  La Innovación y creatividad
- c)  La oportunidad laboral para independizarse
- d)  La Necesidad económica
- e)  No contesta

**4. ¿Presenta alguna capacitación acreditada?**

- a)  Acreditada
- b)  No Acreditada
- c)  No existe capacitación
- d)  No contesta

**5. ¿La capacitación realizada a qué tipo de rubro corresponde?  
(Especifique su negocio)**

- a)  Artesanía \_\_\_\_\_
- b)  Textil \_\_\_\_\_
- c)  Repostería \_\_\_\_\_
- d)  Servicios Personales \_\_\_\_\_
- e)  Comercio \_\_\_\_\_
- f)  Otro rubro \_\_\_\_\_
- g)  No contesta

**6. ¿Qué tipo de previsión social presenta?**

- a)  INP o IPS
- b)  AFP
- c)  CAPREDENA
- d)  Jubilado(a)
- e)  No impone, no cotiza.
- f)  No contesta



**7. ¿Qué tipo de previsión en salud posee?**

- a)  ISAPRE
- b)  FONASA
- c)  CAPREDENA
- d)  No tiene (Particular)
- e)  No contesta

**8. ¿Posee ficha de protección social, en caso de tener indique su puntaje?**

- a)  Si Puntaje \_\_\_\_\_
- b)  No
- c)  No contesta

**9. ¿Está inscrito en algún programa social de los presentados a continuación?**

- a)  P. Vínculos
- b)  P. Puente
- c)  P. Abriendo caminos
- d)  P. Chile crece contigo
- e)  Otro \_\_\_\_\_
- f)  No pertenece a ningún programa.
- g)  No contesta

**10. ¿Cuál es su nivel educacional alcanzado?**

- a)  Postgrado
- b)  Educación Universitaria Completa
- c)  Educación Universitaria Incompleta
- d)  Educación Técnica Completa
- e)  Educación Técnica Incompleta



- f) \_\_Educación Media Técnica Profesional Completa
- g) \_\_Educación Media Técnica Profesional Incompleta
- h) \_\_Educación Media Completa
- i) \_\_Educación Media Incompleta
- j) \_\_Educación Básica Completa
- k) \_\_Educación Básica Incompleta
- l) \_\_Educación Pre-básica
- m) \_\_No existen estudios
- n) \_\_No contesta

**11. ¿Entre que montos fluctúa su ingreso mensual por su emprendimiento?**

- a) \_\_Más de \$1.000.000
- b) \_\_Entre \$600.000 y \$1.000.000
- c) \_\_Entre \$300.000 y \$600.000
- d) \_\_Entre \$182.000 y \$300.000
- e) \_\_Menor a \$182.000
- f) \_\_Aun no recibe ingresos por su actividad emprendedora
- g) \_\_No contesta

**12. ¿Tiene un trabajo distinto al emprendimiento? (si usted contesta no en esta pregunta salte a la pregunta numero 14).**

- a) \_\_Sí Cual\_\_\_\_\_
- b) \_\_No
- c) \_\_No contesta



**13) Si usted contesto sí en la pregunta anterior, su tipo de trabajo es de carácter**

- a) \_\_Dependiente
- b) \_\_independiente
- c) \_\_No contesta

**14) Indique en cuál de las siguientes redes comunitarias participa (puede marcar más de una alternativa)**

- a) \_\_Junta de vecinos
- b) \_\_Club deportivo
- c) \_\_Organización beneficencia
- d) \_\_Sindicato
- e) \_\_Partido político
- f) \_\_Asociación productiva
- g) \_\_Organización de adultos mayores
- h) \_\_Organización juvenil
- i) \_\_Grupo religioso
- j) \_\_Grupo de madres
- k) \_\_Agrupación cultural
- l) \_\_Otros
- m) \_\_No participa
- n) \_\_No contesta
- o) \_\_Participa en más de un grupo

**15) ¿Son un apoyo las redes comunitarias en las que participa en su emprendimiento?**

- a) \_\_Siempre son un apoyo al usuario
- b) \_\_Esporádicamente son un apoyo al usuario



- c)  Su apoyo le es indiferente al usuario
- d)  No visualiza como apoyo, si no como competencia
- e)  No las considera un apoyo
- f)  No contesta

**16) ¿Qué Integrantes componen el hogar familiar? (Puede marcar más de una alternativa)**

- a)  Madre
- b)  Padre
- c)  Hermanos(as)
- d)  Abuela
- e)  Abuelo
- f)  Esposo(a)
- g)  Conviviente
- h)  Hijos(as)
- i)  Primos(as)
- j)  Tíos(as)
- k)  Vive solo(a)
- l)  Otros \_\_\_\_\_
- m)  No contesta

**17) ¿Qué tipo de apoyo le brinda su familia en su iniciativa emprendedora? (puede contestar más de una alternativa)**

- a)  Laboral
- b)  Económico
- c)  Emocional
- d)  No hay apoyo



e) \_\_ No contesta

f) \_\_ Mas de una alternativa

**18) ¿Qué importancia económica tiene su emprendimiento en su familia?**

a) \_\_ Es la única fuente laboral de ingreso económico

b) \_\_ Es una fuente laboral adicional de ingreso económico

c) \_\_ No hay importancia económica laboral para la familia

d) \_\_ No contesta

**ANEXO N°2**

**Entrevistas a funcionarios de la Oficina de Fomento Productivo**

**Entrevista N°1:**

**Nombre:** Álvaro Brusco

**Edad:**

**Cargo:** Profesional Asesor Municipal.

**1) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la oficina?**

7 años

**2) ¿Cuál es su horario y días efectivos de trabajo en la oficina?**

De lunes a viernes de 9 a 18 horas.

**3) ¿En qué horario atiende la oficina al público general?**

De 9 a 2 de la tarde, de lunes a viernes...

**4) ¿Cuántas personas atiende aproximadamente en el horario de atención al público general?**



5 a 6 personas las que vienen a hacer consultas específicas de orientación.

**5) ¿Qué día a la semana considera que va más público y menos público?**

Menos publico lo que es el lunes.. puede ser..no.. y el resto de la semana es parejo, de martes a viernes es parejo...

**6) ¿Cuál es la temporada de mayor asistencia de público?**

mm..Meses entre Febrero y Abril y después entre..Agosto.. y Octubre, porque esas son las fechas que se tramitan patentes principalmente.

**7) ¿De los usuarios de la oficina de fomento productivo, cuales son los rubros en los que principalmente emprenden?**

El rubro alimentos.. y comercio en general.

**Entrevista N°2:**

**Nombre:** Cynthia Márquez.

**Edad:** 33.

**Cargo:** Asesor Microempresarial.

**8) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la oficina?**

6 años

**9) ¿Cuál es su horario y días efectivos de trabajo en la oficina?**

De lunes a viernes de 9 a 6

**10)¿En qué horario atiende la oficina al público general?**

De 9 a 2 aunque a veces atendemos en la tarde dependiendo del requerimiento de la persona, si nosotros lo tenemos citado pero igual la atención del público general es hasta las 2.

**11)¿Cuántas personas atiende aproximadamente en el horario de atención a público general?**

Entre 15 y 18

**12) ¿Qué día a la semana considera que va más público y menos público?**

El lunes (de mayor público) y el viernes (de menor público)

**13) ¿Cuál es la temporada de mayor asistencia de público?**

Los que hay más gente yo creo que son los 4 primeros meses del año, a full, porque empiezan las inscripciones para las capacitaciones.

**14) ¿De los usuarios de la oficina de fomento productivo, cuales son los rubros en los que principalmente emprenden?**

Comercio y alimentos, (para tramitación de patente)

Textil (para inscripción de cursos)

**ANEXO N°3**

**Resultados de las entrevistas a los funcionarios de la OFP**

<b>Ítems / Funcionario</b>	<b>Funcionario N°1</b>	<b>Funcionario N°2</b>	<b>Criterios</b>
	<b>Nombre: Álvaro Brusco</b>  <b>Edad: 36 años</b>  <b>Cargo: Asesor Microempresarial</b>	<b>Nombre: Cynthia Márquez</b>  <b>Edad: 33 años</b>  <b>Cargo: Asesor Microempresarial</b>	
<b>1.- Años de trabajo en la Oficina</b>	7 años	6 años	Criterio de Veracidad
<b>2.- Horario y días de trabajo del funcionario</b>	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs	Criterio de Veracidad
<b>3.- Horario de atención a público general de la Oficina</b>	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs	Criterio de Veracidad

<b>4.- N° de personas que atiende en horario de atención al público en general</b>	De 5 a 6 personas	De 15 a 18 personas <sup>8</sup>	Criterio de Viabilidad y Veracidad <sup>9</sup>
<b>5.- Día (s) con mayor y menor público</b>	Mayor: día Lunes Menor: no especifica día	Mayor: día lunes Menor: día viernes	Criterio de Veracidad
<b>6.- Temporada de mayor asistencia de público</b>	Los meses de febrero – abril y de Agosto – Octubre	Los meses de Enero – Abril	Criterio de Viabilidad
<b>7.- Principales rubros de los emprendimientos de los usuarios de la Oficina</b>	Rubro de Alimentos y Comercio	Rubro de Alimentos y Comercio	Criterio de Veracidad

Fuente: Elaboración Propia

	<b>N° de Personas que atienden en la Oficina de Fomento Productivo</b>
<b>Funcionario N°1</b>	<b>6</b>
<b>Funcionario N°2</b>	<b>17</b>
<b>Promedio de atención de público considerando cada funcionario.</b>	<b>11,5</b>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N°4

### Justificación de Muestra

<sup>8</sup> Se destaca que la Funcionaria N°2 atiende un número mayor de público, debido a que su horario de atención es mayor que el funcionario N°1.

<sup>9</sup> Este ítem es de gran relevancia ya que será utilizado para justificar la cantidad de personas que serán encuestadas, es decir la muestra.



El promedio resultante correspondiente al N° de personas que atienden en la Oficina de Fomento Productivo obtenido es 11,5. Por lo que se considerará que en total son 23 personas las cuales son atendidas diariamente en la institución considerando la suma de cada uno de los funcionarios entrevistados, por lo que el total de 23 personas se considerará como muestra para realizar las encuestas diariamente durante el periodo de 7 días hábiles en el horario de atención de la Oficina de Fomento Productivo. Se debe considerar que las personas encuestadas deberán aceptar voluntariamente la realización de la encuesta, por lo que el número aproximado de personas podrá ser sujeto a variación.

### **Criterios:**

Para justificar la Muestra utilizada en la investigación se realizó una entrevista estructurada a 2 funcionarios de la Oficina de Fomento Productivo, específicamente a los relacionados con la atención de público en temáticas de emprendimiento respondiendo a su cargo de asesor microempresarial. La información entregada por cada funcionario responde a un criterio que justificará el accionar que se prosiguió para poder encuestar a los sujetos correspondientes a la unidad de análisis de la investigación.

1. Criterio de Veracidad: Este criterio responde a la verdad en cuanto al contenido entregado por las personas entrevistadas, este se utiliza con el fin de que la información sea para uso exclusivo de la investigación, siendo un dato que justifique el accionar y el procedimiento a seguir.
2. Criterio de Viabilidad: Este criterio se utiliza como referencia para dar a conocer que existen altas probabilidades de poder llevar a cabo el proceso de recolección de datos dadas las condiciones favorables presentadas.

## **ANEXO N°5**

### **Focus Group 1**

#### **Grupo de trabajo integrado por:**

Usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, que asisten al curso de capacitación: “Gestión Microempresarial”, impartido por Don Álvaro Brusco, funcionario de la Oficina de fomento Productivo.

**Dirección:** Quinta Vergara, Viña del Mar, Chile.

**Fecha y Hora de inicio:** jueves 15 de septiembre 17.30 hrs

**Temáticas a tratar:**

- Factores que propician el emprendimiento.
- Factores que dificultan el emprendimiento.
- Aportes a la Oficina de Fomento Productivo.

**Moderador:** Luis Cabezón (Relacionador Público)

**Participantes:**

<b>Moderador:</b> Luis Cabezón	<b>Persona 6:</b> Ximena Menares
<b>Persona 1:</b> Erica Badani	<b>Persona 7:</b> Patricia Casas
<b>Persona 2:</b> Miriam Menares	<b>Persona 8:</b> Ruth González
<b>Persona 3:</b> Nicole Duarte	<b>Persona 9:</b> Gabriela Núñez
<b>Persona 4:</b> Ingrid Peña	<b>Persona 10:</b> M° Alejandra Díaz
<b>Persona 5:</b> Silvana Piazza	<b>Persona 11:</b> Marjorie Parra

**Evidencia Visual:**





**Fuente:** Elaboración propia

### **Transcripción**

**Moderador:** Buenas tardes yo soy el moderador de esta actividad, las chicas aquí me pidieron que las ayudara en esta actividad, son alumnas seminaristas de la carrera de Trabajo Social y están haciendo una investigación.

**Persona 8:** ¿De que carrera perdón?

**Moderador:** Trabajo Social y ellas bueno.... Están haciendo una investigación, para la oficina sobre todo el tema del emprendimiento ¿Ya? Y me pidieron que hiciera con ustedes una técnica grupal de manera de poder sacar datos que son interesantes y otras cosas que están trabajando, ¿Me entienden? Yo quisiera primero que todo saber con quien estoy, quienes son, que es lo que hacen, para así empezar a conversar, ¿Les parece? ¿Cuál es tu nombre?

**Persona 1:** yo soy eh... Erica, soy profesora básica, actualmente estoy como dueña de casa y trabajando en lo que tiene que ver con confección y diseño de vestuario, y tejidos.

**Moderador:** ah me dijiste que trabajas en diseño de vestuario, entonces ¿Eres profesora de profesión?

**Persona 1:** sí, profesora. El año pasado trabajaba en eso

**Moderador:** ah que bien! Y profesora básica, de donde, ¿Qué universidad?

**Persona 1:** yo salí de la libertador de los andes que esta auspiciada por la católica de santiago.

**Moderador:** ah que bien! ¿Y tú? (dirigiéndose a otra persona)

**Persona 2:** mi nombre es Miriam Menares y también se podría decir que soy de diseño y vestuario pero con reciclados, trabajo todo lo que es reciclado.

**Moderador:** ah! que interesante. Que entretenido. ¿Tú nombre? (dirigiéndose a otra persona)

**Persona 3:** eh...Nicole

**Moderador:** Nicole, y ¿a que te dedicas?

**Persona 3:** yo todavía no tengo un negocio, estoy estudiando

**Moderador:** ¿Y que estudias?



**Persona 3:** Administración Pública en la Universidad de Valparaíso, en segundo, estábamos en paro, pero ayer ya volvimos a clases.

**Moderador:** que bueno Nicol. Allá atrás la señora que no la veo.

**Persona 4:** soy Ingrid Peña, soy profesora de castellano y filosofía y ejerzo en enseñanza media de adultos aquí en el Instituto IPSA, bueno... y me estoy proyectando para después iniciar alguna actividad después, pero no tengo claro en que todavía.

**Moderador:** ah! Bueno me parece bien. ¿Y tú?

**Persona 5:** hola, mi nombre es Silvana, soy dueña de casa, acá esta la prueba (mostrando a su hijo que esta junto a ella).

(Risas del grupo)

Y también po, me inscribí en el curso para ver que emprender, que por el tema de costos y todo, estamos pensando que se puede hacer, pero sale un poco carito (risas).

**Moderador:** si en realidad, a veces es costoso. Y ¿Tú eres?

**Persona 6:** yo soy Ximena Menares y también vine para aprender todo lo que tiene que ver con negocios, porque estoy, estamos montando un negocio con mi esposo y quiero tener más conocimientos porque tuvimos una mala gestión en el negocio pasado y no resultó y quiero tener un negocio propio también.

**Moderador:** y ¿Tú nombre?

**Persona 7:** eh...Patricia Casas y también lo mismo, que el curso sirve para el negocio, pero no se todavía de que será.

**Moderador:** Okey! ¿Tú?

**Persona 8:** yo, Ruth González, y yo se podría decir que soy microempresaria, porque tengo mi negocio, yo vendo artículos de librería, entonces la idea es aprender y...yo siempre he trabajado en librería, pero la parte de costos y marketing así no...no lo manejo y me gustó mucho el curso y hay que seguir estudiando.

**Moderador:** bien, y ¿tú?

**Persona 9:** eh ya, mi nombre es Gabriela, yo soy técnica en agricultura y por razones obvias (hace el gesto de estar embarazada) estoy viendo el poder comenzar un negocio personal, ósea en familia y estamos recién, estoy como recién armando el tema y sentía que no sabía por donde empezar entonces estaba como todo muy desordenado, entonces con esto me ayudo como para tener algunos



conceptos tener todo más claro y al final es como que derrepente tantas son las preguntas que al final no terminas ni comienzas bien, entonces claro los errores se pagan caro como decía mi compañera, y es la única forma de poder ordenarse y que salga todo lo mejor posible teniendo este tipo de conocimientos.

**Moderador:** oye y dime, ¿Cuántos mese tienes?

**Persona 9:** ocho y medio, ya esta casi saliendo, estoy a quince minutos (risas)

**Moderador:** felicitaciones entonces, oye y ¿Tú? Tan aplicada que te veo ahí anotando todo.

**Persona 10:** ah sí (risas), yo soy María Alejandra soy diseñadora de áreas verdes paisajismo, estudié acá en viña en el instituto INCACEA y también trabajo independiente, bueno hice el curso para mejorar la gestión de cómo manejar los costos, los maestros como llevar bien las platas y...como saber eso...de manejar el personal y todo eso y trabajo desde el 2008 independiente y estoy tratando de que me resulte como una microempresa de paisajismo y también estoy haciendo bordados a punto cruz en lana y en hilo.

**Moderador:** mira tú que original. Y ¿tú eres?

**Persona 11:** hola, yo soy Maryorie y yo estoy tratando de llevar un negocio, vendo cosas por catálogo, de productos de revistas, vendo "Intime", AVON, todo eso, yo compro y después lo muestro por catálogo.

**Moderador:** ah! Que bueno! ...bueno, bien mi nombre es Luis Cabezón, soy Relacionador Público y trabajo en este tipo de temas, así que bueno, comencemos con las preguntas, la verdad me gustaría saber ¿Cómo empezaron? O ¿Por qué motivos ustedes decidieron emprender?

**Persona 2:** bueno en mi caso se podría decir que por superación personal en cuanto al conocimiento, por tus propias perspectivas de vida, por tus metas, por tu sueños y... por eso luchas... por lo fuerte que es luchar por un sueño y lograrlo, poder lograrlo, proponértelo y lograrlo.

**Moderador:** ya... bien... ¿Quién más?, por ahí (apuntando a la persona 6) ¿Cuál fue tu razón de emprender? ¿Por qué empezaste este curso relacionado con el emprendimiento?

**Persona 6:** aprender más, por todos los errores... por un tema de mala gestión, perdimos mucha plata y algunos problemas legales por ahí también, aprender más para poder manejar bien eso.



**Persona 8:** yo por ejemplo...eh yo me llamo Ruth, tengo 45 años, yo siempre he trabajado en librería porque yo amo la librería me encanta la librería, sueño con librerías, me imagino con mi propia librería, en un local y todo, si ya hasta tengo los muebles diseñados y todo (se ríe), y trabaje también en librerías, en “Lápiz López”, en la “Pacífico”, en varias librerías y en el tiempo fui pensando... chuta... uno siempre trabaja y da lo mejor siempre para otros, porque uno se compromete, es comprometida, pero ¿Por qué no para mí?, ¿Por qué no hacerlo para mí?, entonces ese fue mi primer motivo, yo me retire de “Lápiz López”, porque ya no me empezó a gustar... porque yo soy de esas personas apasionadas, para hacer algo, yo soy muy comprometida, tengo que creer 100% en lo que estoy haciendo y tengo que creer en lo que hago, yo creo que la pasión es el motor que a la gente le impulsa a hacer cosas y la motivación.

(Varias personas del grupo responden: y la motivación!)

**Moderador:** (dirigiéndose a la persona 4) y a ti ¿Qué te motivo a emprender?

**Persona 4:** en primer lugar, un quiebre en mi vida laboral estaba trabajando full time, totalmente casi 60 horas, entonces hubo un minuto en que se fusionó el Diego Portales con el Centro de Formación Técnica, entonces hubo mucho despido y además yo también me di cuenta que cuando uno ya llegada una edad, uno tiene que proyectarse en forma futura que se hará después de los cincuenta y tantos años, porque para después cuando una jubile porque la jubilación no es buena, porque yo tengo profesores que están jubilados con 15 millones en la AFP y les están pagando \$75.000 pesos mensuales, entonces la idea de emprender es poder tener algo adicional, es una motivación también.

**Persona 9:** y sobre todo a raíz de eso, uno empieza como a proyectarse en el futuro y las personas que tenemos la pasión, empiezas como a armar tu cuento y sobretodo trabajando en equipo, en este grupo, una con la otra, uno empieza a retroalimentarse, entonces, eh... yo jamás... esta es la primera vez que vengo a esta tipo de cursos, y fui a la municipalidad y chuta, al llegar me di cuenta que aquí hay experiencias de vida, que los míos son una alpargata al lado de lo que vive otra gente, entonces también te lleva como a replantearte y decir: bueno ¿Por qué no?, si Ruth quiere su librería, y si yo quiero mi local de ventas de... nose... de productos naturales, ¿Por qué no?, porque pucha una derrepente ve que estudió o tuvo un quiebre derrepente en la vida, o las circunstancias no se dieron, y entonces ahí tienes que ver por ti las cosas y entonces ahí uno se motiva a seguir estudiando, sobre todo si te quieres independizar, sobre todo como todo depende de ti y todas las decisiones que tomes, tantos como con proveedores, con los clientes, con las ventas que tu hagas, son decisiones que tienes que tomar con lo que tu sientas o



creas y con todos los conocimientos que tienes sobre el tema, y seguir para adelante no más.

**Moderador:** oye Patricia, ¿Qué opinas?

**Persona 7:** que todo lo que dicen es cierto, yo también vi la oportunidad y tome el curso, y aquí con las chiquillas me he sentido motivada, porque en un principio uno se pone límites, y aquí aprendí que no, que no hay límites, porque uno se forma paradigmas de la vida, yo antes de esto, vivía en mi casa cómodamente con mi pareja, trabajaba, no estudiaba, tenía mucho tiempo libre, tenía miedo de trabajar en forma independiente, actualmente rompí todo eso, incluso la relación con mi pareja, y ahora estoy estudiando, estoy trabajando y tengo mi casa, claro el emprender me sirvió para liberarme de todo eso.

**Persona 5:** en mi caso, yo no soy chilena, yo soy de Uruguay, entonces cuando llegue acá... mi esposo es chileno, llegue hace cinco años a Chile y cuando llegue aquí, empecé a trabajar en el área de secretariado y todo eso, pero como después quede embarazada, ya ahí deje de trabajar, entonces ahí me quede sin casa y aquí yo no tengo familiares y la familia de mi esposo es muy corta (se ríe), porque no tiene a casi nadie, entonces también ahí se les complicó un poquito, entonces ahí, bueno cuidando a mi hijo, acostumbrada a trabajar, porque trabajo de los 17 años.. Entonces ahí pare, por mi hijo, entonces... gracias a dios mi esposo esta trabajando y todo, pero necesitaba generar mi propio dinero, y entonces este curso me gustó para emprender algo, me gusta la cocina y eso es lo que quiero aprender, pero viendo los costos (risas) como que será difícil, pero me gusta también la costura, pero son cosas que... por la experiencia de todos, eh...uno va como...aprendiendo y también a veces tomar decisiones como decía Ximena, perdón... Gabriela, saber bien las decisiones que se toman en el futuro, porque puede algo salir mal.

**Moderador:** y si tuvieran que formar grupos aquí entre ustedes, grupos de acuerdo a las motivaciones por las cuales emprenden, ¿Qué grupos formarían?

**Persona 9:** yo creo que estamos las que queremos empezar a hacer algo, las que pretendemos empezar algo o lo estamos como formando, tenemos las ganas de hacer, de empezar a emprender, sería por lo menos la idea que yo tengo del grupo que se podría formar.

**Persona 10:** claro...así como perfeccionar lo que uno hace o empezar algo nuevo, porque como dice Gabriela, uno a veces tiene la idea y como que da susto atreverse a hacer lo que uno hace, por lo que dirán o porque uno puede quebrar, voy a gastar todos mis recursos, como atreverse a formar algo.

**Persona 8:** ¿puedo decir algo?, pero es aparte de lo que hablan.



**Moderador:** bueno dime

**Persona 8:** bueno lo que pasa que... pasa en la vida, que la gente se deja llevar por el día a día cumpliendo horarios, entonces uno muchas veces se deja llevar por el día a día, y no se cuestiona el futuro, no se han cuestionado el mañana...ayer vi una película de un actor súper bueno donde ellos estaban contratados para despedir a las personas y habían personas que trabajaban 15 o 20 años en una empresa y los despedían, y la actitud de las personas, se les venía el mundo abajo, una personas se mató, entonces eso es lo que pasa en la vida que muchas veces uno se deja llevar y no ve que el termino de un proceso es el comienzo de otro, es una linda oportunidad, porque por ejemplo yo tengo 45 años, y yo se que si dios me da la vida, me quedan 45 años mas por hacer algo, emprender algo, para vivir plenamente en lo que yo quiero hacer, y no importa que no tengo dinero, yo mi empresa la empecé con \$53.000 y es tanta la energía de hacer algo, que yo se que si voy a poder, lo primero de todo es la actitud, yo preguntando llegue a la municipalidad, porque la primera vez para un curso me llamaron y me dijeron: ¿Cuántos puntos tiene? Y yo no tenía ningún punto porque nunca había sido encuestada, entonces fui me inscribí, porque como no tengo dinero, quería ver si me podían dar una pequeña ayuda.

**Moderador:** oye...entonces...tú dices: Sí se puede, pero dentro de ese "Sí se puede" siempre hay una pequeña dificultad, ¿Cuál sería la mayor dificultad que han tenido?

**Persona 5:** la plata, cuesta tener recursos para empezar.

**Persona 8:** si, la plata, es caro poner un negocio...

(Grupo en general responden: el dinero, la plata)

**Persona 9:** claro, pero puede pasar que a lo mejor tu necesites 5 millones o 3 millones, y eso es mucho, pero puedes partir de apoco, entonces de esta forma tu puedes encausarlo, partiendo por algo y porque simplemente todas nos cansamos de ser espectadoras, entonces cada uno de alguna forma quiere ser protagonista de su cuento, entonces si ya tienes todo, los conocimientos, las ganas, las personas, ahí ya depende de ti no más.

**Persona 2:** yo por ejemplo...claro a veces falta ayuda, pero para mi la plata no es lo más importante, porque cuando quieres emprender puedes, a mi me toco la experiencia de emprender con 500 pesos, nada más, después esos quinientos fueron 5000, y esos 5000 fueron 10.000 y así fui generando mi dinero para poder tener mi negocio, si siempre se puede, si uno quiere, se puede y llevo 8 años en esto, siempre he trabajado el reciclado, para mi lo indispensable para poder generar



un negocio es el trabajo, hay que trabajar mucho, hay que ser dedicada, mi trabajo era de recoger ropa sucia, plancharla lavarla coserla y venderla, a un más alto precio, pero lo vendía porque era mi trabajo, hasta el día de hoy lo sigo haciendo, mis metas fueron, tener una casa, porque me separe, me compre mi autito.

**Moderador:** pero ¿Cuáles crees tú que han sido tus mayores dificultades?

**Persona 2:** eh... costos y que toda la gente que te rodea, tu familias, tus papas, después te ven con otra imagen, y te duele eso, porque no te valoran por tu sacrificio si no por la plata que tienes, por lo material...

**Moderador:** y ¿antes de eso? Porque antes de eso ¿hubo alguna dificultad?

**Persona 2:** sí, el poco conocimiento, el no saber, porque siempre hay un algo que te va a llevar a otro algo, y tiene que suceder algo en la vida para que tu empieces a emprender algo, y yo creo que fue ese algo que me ha hecho llegar a donde estoy, fue difícil, me quitaron a mis dos hijos por no tener donde tenerlos, donde vivir y ahora ya tengo mi parcela y me los devolvieron, a mis hijos...

(Aplausos del grupo)

**Persona 6:** sí, pienso que también es el conocimiento, porque teníamos la idea de lo que queríamos hacer y todo, pero sin el conocimiento como que nos perdimos...la gente también mala que a uno la ven que no sabe y bueno, nos estafan...

**Persona 8:** muchas veces es el entorno también, los parientes los amigos, porque por ejemplo en vez de decir, oye si hazlo...te echan abajo

**Persona 10:** si po, como que es verdad, porque el entorno empieza, ay! Sí, en un futuro yo podría como formar un negocio y como que se reían de eso... como que la familia, como que en vez de subirte el animo...te hecha todo abajo...

**Moderador:** ...definitivamente hay un tema de entorno que te tiene que dar una seguridad...

**Persona 10:** claro por que...eso yo lo veo como que...como así como emprender tu no vas a ganar al tiro millones...te vaz de a poco surgiendo...y capaz que en un mes no te alcance como para vivir bien...entonces como que no ven que tu ganas harto, como un sueldo fijo, entonces como que eso es difícil

**Moderador:** oye y así como dificultades ¿que seria lo que... lo que te apoya para este emprendimiento, para esta empresa, para este inicio?

**Persona 8:** bueno en mi caso me apoyaría...la municipalidad me ayuda

**Moderador:** ya la municipalidad



**Persona 8:** sería como un motor súper importante

**Moderador:** oye y para terminar, además de la municipalidad que otra cosa podría ayudar

**Persona 8:** si po la energía la vitalidad

**Moderador:** ¿y la familia?

**Persona 8:** también la familia, el apoyo emocional y todo eso

**Persona 2:** igual tu pareja, igual tu pareja o tu esposo con quien estés al lado tuyo es un pilar, una base...una base...en mi caso fue una base, la pareja que tengo ahora es un pilar

**Moderador:** bueno, la última pregunta antes que se me arranquen todas, les voy a pedir una última preguntita... la oficina de fomento productivo que sería lo que le mejorarían

**Persona 3:** la información hacia la gente, mas difusión, porque son muy pocas las personas que tienen esa oportunidad que tuvimos nosotras, mas información a la gente mas...eh...no una vez en el año, dos veces en el año.

**Moderador:** más que ¡perdón!

**Persona 3:** 2 veces en el año

**Moderador:** 2 veces en el año ¿que cosa?

**Persona 3:** un curso

**Persona 10:** un curso avanzado y después uno... un curso básico y uno mas avanzado... nosotros bien aprendimos pero...con esto no pasa, porque nosotros, no se siente porque yo no tenga recursos para pagarme un curso pero otra gente no los tiene...y...siempre SERCOTEC o todas las otras instituciones pasa lo mismo, tienes que esperar un año para que te llamen y la gente quiere emprender y necesita conocimiento y se demoran...te tramitan...

**Moderador:** falta una periodicidad

**Persona 1:** no se es que yo a mi una amiga me dijo que fuera mas allá yo no sabia, estoy de acuerdo en lo de difusión...eh... yo pienso que debieran tener como un espacio...sea no se po esas mesitas universitarias para trabajar, el buen pizarrón o sea...ya que se están dando cursos... debieran haber una mínima una básica implementación acorde algo que se necesita...

**Persona 9:** porque los materiales los tenemos, ese tipo de cosas están, la pizarra hoy día era súper importante estaba y ahora no esta, por ejemplo, entonces que sea como una infraestructura o propia o que sea como básico como para poder aprender porque claro tenemos la teoría y necesitamos hacer los cálculos por ejemplo de costos hoy día y estábamos entre todas medias complicadas porque ...pucha costos, son números te das cuenta, y lo otro que yo creo que lamentablemente a mi lo que me molesta es que lamentablemente eh... dan como siempre lo justo y necesario para las personas que quieren emprender ... ¿porque tiene que ser un curso básico?, ¿porque no se puede complementar con algo más avanzado? si al final el 80 % del trabajo en Chile es gracias al micro y mediano empresario, porque en principio tiene que ser tan complicado para todo, porque tiene que sufrir un montón de situaciones para llegar una instancia como esta, porque no se pueden complementar...las becas porque no pueden ser para una población dependiendo de la comuna, por ejemplo tenemos un 20 % de microempresarios que no saben que hacer, que necesitan la plata, ¿porque le dan al 1 %? ¿porque no se amplía un poco mas?, siendo una comuna que tiene recursos que se preocupa de la infraestructura del entorno que tenemos flores por todos lados pero lamentablemente te dicen ya este curso hágalo y ahora hágalo usted po si total la información aquí esta...

**Moderador:** oye y que otro curso les faltan, que curso usted diría ahora a mi me falta un curso de...

**Persona 10:** ejemplo computación enfocado a microempresarios, por ejemplo "Excel" enseñar a como llevar los costos... por que ahora uno no esta con la computación esta muerto, esta todo tecno...esta todo con tecnología...entonces si enseñaran a la gente no solo a meterse al computador para mandar un correo y para chatear no enseñarle como claro a prender el computador

**Moderador:** un manejo instrumental del computador ¡que otra cosa!

**Persona 1:** el aspecto legal por ejemplo, ya sea puestos internos...es necesario uno debiera conocer, saber, sino se sabe, ¿Cómo emprendes?...

**Persona 9:** armar tus paginas Web empezar, ver como todo las instancias importantes dentro de la empresa, aparte de la gestión, aparte de los números y todo eso, lo que tu dijiste (señalando a la persona 10) tratar como que sea mas globalizado, porque claro hay varios que son cursos SENCE... lo tengo claro...pero eh eso esta súper bien para las personas que están como emprendiendo pero faltamos las que ya...

**Moderador:** que más por allá, que piensan ustedes que otro curso les falta



**Persona 10:** también...

**Persona 8:** a mi me gustaría mas costos, costos si...

**Persona 10:** si de costos y también estos cursos yo los encuentro súper bueno el grupo y todo, aprendimos arto pero también, eso es lo que le digo, no esperar casi se demoran 4 meses en llamarte para que después hagamos un curso el profesor nos explique bien pero nos den casi las puras definiciones de las cosas ...costos es esto y toda enreda sin pizarra y después chao como dice la Gabriela chao arreglárselas sola y ni siquiera profundiza...aquí hay harta gente que lo necesita y por eso lo ocupo como emprendedora ...ojala vieran por la lista vieran la gente que realmente esta interesa y filtraran a esas personas e hicieran un curso mas avanzado porque aquí se saben altiro la gente que viene para puro pasar el rato o vienen 2 clases y se van...

**Moderador:** oye muchas gracias les agradezco el tiempo, espero no haberlas aburrido que les valla muy bien...

## ANEXO N°6

### Focus Group 2

#### Grupo de trabajo integrado por:

Usuarios emprendedores de la Oficina de Fomento Productivo de Viña del Mar, que asisten al curso de capacitación: “Gestión Microempresarial”, impartido por Don Álvaro Brusco, funcionario de la Ofician de Fomento Productivo.

**Dirección:** Unión Comunal de Junta de Vecinos Viña Oriente. Avenida tamarugal s/n “El Olivar”.

**Fecha y Hora de inicio:** 21 de septiembre del 2011 a las 17.00 hrs

#### Temáticas a tratar:

- Factores que propician el emprendimiento.
- Factores que dificultan el emprendimiento.
- Aportes a la Oficina de Fomento Productivo.

**Moderador:** Luis Cabezón (Relacionador Público)

#### Participantes:

<b>Persona 1:</b> Alicia Díaz	<b>Persona 6:</b> Jorge Covarrubias
<b>Persona 2:</b> Analy Jaque	<b>Persona 7:</b> Nelly Figueroa
<b>Persona 3:</b> Erica Jiménez	<b>Persona 8:</b> Cecilia Tapia
<b>Persona 4:</b> Paola Covarrubias	<b>Persona 9:</b> Marisol Jaraquemada
<b>Persona 5:</b> Viviana Toro	<b>Persona 10:</b> Nayan Caballería

**Evidencias Visuales:**



Fuente: Elaboración propia

**Transcripción**

**Moderador:** bueno, buenas tardes yo soy el moderador de esta actividad, las chicas aquí me pidieron que las ayudara en esta actividad, son alumnas seminaristas de la carrera de Trabajo Social y están haciendo una investigación para la Oficina de Fomento Productivo sobre el tema del emprendimiento y me pidieron que hiciera con ustedes una técnica grupal que les ayudará a ellas en lo que están trabajando, así que por eso verán a una de las niñas grabar, pues eso les sirve a ella como respaldo para su investigación, así que comencemos por presentarnos, por aquí ¿su nombre?.



**Persona 1:** Alicia Díaz

**Moderador:** ¿a que se dedica?

**Persona 1:** yo me dedico a fabricar juegos de cortinas de baños, hago cositas, manualidades, en costura, cosmetiqueros, cosas así.

**Moderador:** ¿casada o soltera?

**Persona 1:** casada con tres hijas que ya están grandes ya, casadas también.

**Moderador:** ¿vive por aquí en el Olivar también?

**Persona 1:** eh...hace una semana que me cambie a Curauma, lejos, pero igual vengo, tengo que tomar 4 micros.

**Moderador:** la siguiente, ¿su nombre?

**Persona 2:** Anly Jaque

**Moderador:** Anly cuéntame ¿Qué haces?

**Persona 2:** yo tengo un negocio en mi casa...hago encintados, partes de novios.

**Moderador:** mira tú y ¿Cómo los haces?

**Persona 2:** yo tengo una impresora con sistema continuo en el cual yo imprimo partes, hago las invitaciones que les entregaron recién, cartas de presentación, tarjetas de baby shower, para matrimonios, todo eso.

**Moderador:** y ¿casada soltera?

**Persona 2:** casada con tres hijos

**Moderador:** y ¿eres de aquí del Olivar?

**Persona 2:** sí, de aquí del Olivar.

**Moderador:** la señora a continuación ¿su nombre?

**Persona 3:** Erica Jiménez

**Moderador:** cuénteme ¿a que se dedica?

**Persona 3:** yo eh...me jubile hace un par de años atrás, y cuando me retire caí en el depresión entonces no sabía que hacer y empecé a jugar con mis plantitas y me di cuenta que por la vía de tener plantas medicinales podía a mis nietos ayudarlos cuando estuvieran enfermos y una cosa me llevo a la otra, decopage, y me di cuenta que el asunto de manualidades, por cualquier cosa una lo puede hacer,



entonces la idea es no quedarme en la casa rumiando ideas, si no que, llevarlas a cabo.

**Moderador:** y usted ¿en que trabajaba?

**Persona 3:** soy técnico paramédico, a nivel superior, así que lo de las plantas es una medicina alternativa.

**Moderador:** oiga y usted ¿viuda casada?

**Persona 3:** casada con 5 hijos, 15 nietos y 2 bisnietos.

**Moderador:** ah! No le voy a preguntar mas entonces (risas del grupo), por allá

**Persona 4:** mi nombre es Paola, eh...mi proyecto es llevar el restaurante a la casa, nose por ejemplo, un evento familiar, yo llevar le personal, la gente y cocinar ahí en la misma casa, eso.

**Moderador:** mira que bien!, ¿soltera, viuda, casada, separada?

**Persona 4:** soltera con dos hijos.

**Moderador:** madre soltera, ¿estas aperrando sola?

**Persona 4:** igual tengo una red familiar que me apoya.

**Moderador:** que valiente! Gracias, hola como estas ¿Cuál es tu nombre?

**Persona 5:** mi nombre es Viviana Toro

**Moderador:** y Viviana, ¿a que te dedicas?

**Persona 5:** hago buses deportivos para niños, tengo una pequeña maquina de coser en mi casa.

**Moderador:** oye y ¿casada soltera?

**Persona 5:** convivo hace 7 años con una pareja, tengo dos niños uno tiene 3 años y el otro 2 años.

**Moderador:** gracias, por acá, ¿tu nombre?

**Persona 6:** Jorge Covarrubias, yo soy artesano en vidrio y vendo productos por Internet.

**Moderador:** oye Jorge y ¿casado soltero?

**Persona 6:** separado

**Moderador:** ya y ¿vives solo?



**Persona 6:** sí

**Moderador:** ¿por aquí por el Olivar también?

**Persona 6:** sí en el Olivar.

**Moderador:** muchas gracias, ¿tu nombre?

**Persona 7:** Nelly, Nelly Figueroa.

**Moderador:** Nelly, cuéntame, ¿a que te dedicas?

**Persona 7:** yo hago todo lo que repostería, desde mi casa ahí en mi cocina chiquitita yo hago mis cosas, brazo de reina, pie de limón, todas esas cosas.

**Moderador:** ¿casada?

**Persona 7:** casada con 4 hijos chiquititos.

**Moderador:** ah ya! Pero no supero a la señora Erica (risas del grupo) ¿tu nombre?

**Persona 8:** Cecilia Tapia, yo estuve dedicada hace un tiempo atrás a la crianza de plantas, pero por motivos de salud tuve que dejarlo, porque tuve un embarazo de alto riesgo y después me tuve que dedicar a los chicos porque tengo 4 hijos y quedo todo ahí, así que postule al FOSIS me resulto así que estoy en todos esos tramites ahora para volver a reiniciar este año.

**Moderador:** mira que bien, y ¿casada soltera?

**Persona 8:** tengo una convivencia de 18 años.

**Moderador:** y ¿todo bien?

**Persona 8:** más o menos, con altos y bajos, los hijos yo creo que te ayudan a mantener la relación ya más estable.

**Moderador:** bueno, gracias Cecilia. ¿Tu nombre?

**Persona 9:** mi nombre es Marisol Jaraquemada, mi profesión es Asistente de Párvulo, yo soy trabajadora del IPG, yo entre a un programa en el consultorio con el proyecto de formar una guardería, y que ha ido creciendo con la comunidad, mi trabajo es mas haya de cuidar niños, también es hacer juegos con cosas reciclables. Tengo dos hijas, una esta estudiando para paramédico y la otra gastronomía, soy casada y en estos momentos estoy viviendo una situación difícil porque mi esposo tiene un posible tumor cerebral y en estos momentos doy gracias a dios por tener este grupo de mujeres y amigas y de conocerlos a ustedes, cada día continua, eso es.



**Moderador:** muchas gracias, bueno, ah! Llego alguien ahí atrasada, ¿tu nombre?

**Persona 10:** Nayan

**Moderador:** y ¿a que te dedicas?

**Persona 10:** yo hago ropa deportiva, de hecho ahora vengo de una entrega por eso llegue tarde, entregue a Movistar una cantidad de poleras que me pidieron, y además tuve una reunión con la señorita para ver la posibilidad de hacer en un mes, un mes y medio mas otro tanto de poleras.

**Moderador:** ¿casada soltera?

**Persona 10:** felizmente casada con mi negro cochino asqueroso, pero igual lo quiero.

(Risas del grupo)

**Moderador:** felicitaciones por el negro entonces (risas del grupo). Bueno entonces, ya que nos conocemos todos, yo quisiera saber más o menos, cuales serian las causas o los motivos por los cuales ustedes deciden emprender, porque todos por lo visto tienen un negocio o están en vías de emprender.

**Persona 10:** yo por la enfermedad de mi hijo, que no puedo salir de mi casa, y yo no tengo familia, no tengo hermanos no tengo tías, por eso, me llevo a mi trabajar en la casa.

**Moderador:** ¿Quién mas?

**Persona 4:** también por algo similar, porque tu tiempo ya no es tu tiempo ahora es de tus hijos, entonces una forma de hacerlo es teniendo tu propio negocio, así puedes ver tus tiempos, sin tener que dejar de lado a tus hijos y caer en irresponsabilidades....

**Persona 2:** es ser su propio jefe, porque así tú manejas tu trabajo, porque claro mis dos más chicos también necesitan de mi atención, entonces en mi casa yo tengo mi taller, llega la clientela y la atiende ahí, tengo un lugar físico donde poder atender a la gente y además es un ingreso anexo a lo que mantiene mi esposo y para uno porque también una se quiere sentir útil igual.

**Moderador:** por acá

**Persona 8:** eh...para mi es tener independencia económica, y a la vez meter ahí a toda la familia, que ellos trabajen junto contigo, y esto vaya creciendo y a la vez con el tiempo ellos se encarguen del negocio e ir mas hacia arriba y así se puede ayudar un poco en la situación en la casa.



**Moderador:** ¿Jorge?

**Persona 6:** mira eh...te permite administrar tu tiempo, y lo otro que con esta actividad uno le pone más empeño y ve mejores posibilidades económicas, más ingresos...

**Moderador:** ¿y tú?

**Persona 7:** eh...en mi caso yo siempre trabaje de asistente de párvulo, pero después por mi hijo chico que tiene diferente horarios de colegio me tuve que empezar a quedar en la casa y a mi me gusta hacer todo eso de repostería masas todo eso, y Marisol me dio la idea de integrarme a este grupo, le doy las gracias, y...bueno a mi me gusto lo que hago, porque iba a la casa de mi mami y llevaba cosas, a la casa de mi hermana y llevaba cosas, entonces me di cuenta que yo podía vender lo que yo hago, porque a la gente le gusta y por eso estoy en el grupo.

**Moderador:** Mira que bien. Oye y ¿La señora Alicia? ¿Por qué motivo?

**Persona 1:** yo por ayudar a mi esposo y para yo sentirme útil yo deje de trabajar a los 30 años, también por niña chica que tuve que se enfermo y ahí empecé a estar en la casa y tenía una maquina, yo empecé a coser bastas, cambiaba cierres en mi casa y también hago cortinas de baño pero de género, y eso me ha ayudado bastante.

**Moderador:** a que bien! Y ¿la señora aquí?

**Persona 5:** bueno eh...yo les cuento, bueno...yo hace unos años atrás yo eh...yo estuve trabajando en una corredora de propiedades, yo quede embarazada y tuve un embarazo muy complicado en el momento que tuve a mi hijo me dio una crisis, y estuve a punto de morirme en el parto, por eso razón yo quede muy mal después y me dio depresión postnatal, y aparte me dio una crisis que yo salía a la calle y me ponía a llorar, me dio mucho miedo salir a la calle, por ese hecho me tuve que quedar mucho tiempo en mi casa y bueno con la ayuda del psicólogo y todo empecé a hacer cursos de cortes confección me enseñaron de a poquito y más como terapia yo lo empecé a hacer, de hecho a mi el sonido de la maquina me relaja, me siento ocupada, me siento haciendo algo, gracias a dios ahora ya me ha ido súper bien, ya estoy mejor, ya hace un año atrás me atreví a salir a la calle conocer gente, me metí a este grupo,.

**Moderador:** Que bueno, me alegro y ¿la señora Erica?

**Persona 3:** bueno yo soy una persona muy cerrada toda mi vida, trabaje de muy niña y siempre tuve que ser como jefa de hogar y llevar la batuta, entonces cuando uno jubila, prácticamente mas por enfermedad por mi columna que no podía hacer,



es como que me corten las alas, yo misma ahora me sorprendo por el hecho que converso y cuento mis cosas, porque era muy cerrada, y cuando vi que mi sueldo se había reducido a un 600%, ni siquiera a un 500%, un 600%, dije yo, bueno ¿Qué voy a hacer ahora?, aparte de volverme loca y tomar pastillas y ahí fue cuando me di cuenta que yo ya no me sentía tan inútil como para quedarme en el casa viendo novelas, porque fui siempre muy activa muy llena de energía y responsabilidades, entonces ahí empecé a comprar revistas y luego mi hija y me dijo mamá, hay un grupo que te va a hacer bien, que te va a ayudar a salir afuera a...porque yo hacia cosas en mi casa, pero las hacia para mi casa, las regalaba, estaba ahí, y bueno me dijo que: tú tiene que mostrarte, tienes salir, de alguna manera mejorar la situación porque estaba bastante alicaída digamos, y así fue empecé a venir, me presente y me di cuenta de que hay mucho que uno puede hacer, porque en mi trabajo, yo siempre tuve a cargo mío grupos de tercera edad y yo nunca me di cuenta de que yo iba a llegar ahí también, y ahora bueno yo soy la más vieja pero me siento bien acogida y parte del grupo.

**Moderador:** que bueno, la felicito, que bien! Oye Jorge, si tuvieses que agrupar a tus compañeras por grupos de acuerdo al motivo por el cual emprendieron, ¿Qué grupos debiésemos crear?

**Persona 6:** eh... yo creo que puede ser un grupo para aprender, como para aprender lo que se nos esta enseñando...

**Moderador:** y ¿Que otro grupo ustedes piensan que debiésemos tener?

**Persona 9:** yo pienso que...todas hacemos diferente oficios, que son parte de la creatividad, pero vamos a un mismo punto a un mismo árbol, yo siento que, el rebaño se junta, existe química entre la gente, el grupo de nosotros es parte de nuestra vida, derrepente a lo mejor alguien se enoja con otra, pero igual la amo, es un crecimiento, yo a mi compañera no puedo lastimarla en algún sentido de la palabra, todo lo contrario, yo siento que aparte de crecer, de hacernos lucas, hay un misterio, hay una cosa que no lo vemos, pero existe, el hecho de yo llegar donde Don Álvaro, juntarnos y en tres semanas sacar la personalidad jurídica, sacar las lucas, ir para acá, hacer esto, eso es una familia, eso es un grupo, eso es un aprendizaje en conjunto, eso es crecer, yo no te voy...yo...eso es lo que falta...porque hoy en día, la gente te...yo te doy esto...¿Cuánto me das tú?, y eso es lo que falta que hoy en día, yo te doy esto pero no pides, porque es algo recíproco, que de alguna manera a otra, el tiempo que usted esta dando en este momento, va a ser recompensado en su vida... entonces este grupo, es un grupo que es mas allá de las cosas, yo lo veo como una proyección, de un estilo de vida de comunidad diferente, que se pueda hacer de la nada, yo creo mucho en "Cervantes" en el "Quijote de la Mancha", soñar, en hacer lo imposible...

**Moderador:** Bueno entonces, cuando yo sueño en hacer algo siempre hay dificultades...

**Persona 9:** gigantes...

**Moderador:** ¿Cuáles creen ustedes que han sido las dificultades de emprender sus negocios?

**Persona 10:** ay! Yo me las llore todas, porque yo siempre fui a patronos, a patronato como se dice, entonces cuando empecé sola, yo no empecé con lo que hago ahora, si no que empecé con las cajitas, pero haciéndolas para locales, pero hasta que me estafaron, me dio mucha pena, y tuve que ver otra cosa, como empezar de otra cosa...

**Moderador:** entonces ¿Cuál sería la dificultad ahí?...

**Persona 10:** yo como que...me metí para adentro, yo no más, nadie más, me cerré, y yo soy sola y me las arreglo sola, ahora no, ya bueno me estafaron, pero maní no mas po, me paso y no por seso vas a dejar de ser como eres.

**Moderador:** oye y ¿Que otra dificultad ven?

**Persona 5:** yo creo que el hecho de atreverte a mostrar tu producto, cuando recién estas dando el primer paso, como la timidez de ir a mostrar, de ir a ofrecerlo, eso es lo que cuesta, pero después que sales ya no cuesta tanto...

**Moderador:** y en la parte económica ¿haya dificultades?

**Persona 2:** si porque por ejemplo en mi caso, uno tiene que hacerse de materiales y todo, porque derepente me llega un pedido de 100 o 200 partes y si no tengo material tengo que comprar, porque uno siempre tiene que dejar conforme al cliente, para que después ese mismo cliente te recomiende y haces comercio boca a boca como se dice...

**Persona 7:** yo creo que aparte de los materiales, parte también por el espacio, porque yo hago poquitas cosas, porque me gustaría hacer muchas cosas pero no hay donde...

**Persona 4:** es importante eso...el lugar...el espacio

**Persona 2:** el mismo problema, a mi en un principio, porque no tenía donde atender a las persona, el desastre lleno de cajas y todo... para mí era una necesidad muy grande poder tener mi espacio...

**Persona 10:** lo mismo me paso a mi, que por ejemplo ahora yo tuve este trabajo grande y en mi casa estaba la embarra, poleras por acá, en las piezas, en la pieza



del nico, ahí justo mi marido quedo sin trabajo así que al menos me ayudaba a bordar y eso, pero... lo que pasa que todo lo que tengo yo me lo he costeado yo, sin ayuda de ningún otro sistema porque para el gobierno yo no califico, porque tengo marido...que se yo...entonces o pagas las maquinas o te haces un lugar para trabajar...

**Persona 9:** bueno a mi también me paso algo parecido, porque viendo las necesidades de mis compañeras, hace un mes atrás, yo les dije a las chiquillas, ahora viene el tema de proclamar nuestra casa, pero nuestro sitio, donde tengamos de todo, todo lo de nosotras... y bueno hablando de otro tema, muchas veces la familia a una no la apoya, porque yo soy de las personas que junta cachureos y otras cosas, entonces en mi familia me molestan por eso, porque con esas cosas que yo junte le pague el matrimonio a mi hija...

**Persona 3:** yo pienso que el nombre que tiene el grupo, es un nombre muy representativo que es "mujeres en movimiento, tejiendo un sueño", es el nombre perfecto para el grupo, moviéndonos, emprendiendo diariamente, tejiendo un sueño día a día...

**Moderador:** entonces este curso ¿Qué es lo que mas les enseñan?

**Persona 9:** las capacidades, los logros...

**Persona 10:** porque somos microempresarias...

**Moderador:** y ¿Qué recomendaciones le harían a la oficina?

**Persona 4:** yo creo que el curso es bueno, pero es básico y uno se queda con ganas de saber más, perfeccionarse más, del manejo de costos, de marketing, de publicidad, de un montón de cosas que uno no maneja y quisiera manejar...

**Persona 2:** ahora también sería importante que la oficina nos ayudara a postular a programas de financiamiento para nosotros poder expandirnos más, porque no tienen este tipo de ayuda, solo cursos básicos...

**Persona 10:** porque es verdad...yo creo que a veces es complicado pedir ayuda uno sola, porque yo llevo dos veces postulando al FOSIS y no me resulta, no se si me verán muy pardita, muy enterita, no tengo idea, pero yo necesito de ayuda...

**Moderador:** bueno voy a ir terminando... hay personas que han emprendido que me han dicho por motivos económicos, tengo que aportar en la casa... ah y otras que efectivamente se dieron cuenta que por la familia no podían salir...sino que para evitar dejar a los niños solos decidieron emprender usted en su casa... si okey... ¿se podrían ubicar dentro de esos tres grupos? ¿Me falta alguno? Alguien que diga... sabes que... yo estoy en otro grupo... ¿no?



**Persona 5:** Ósea... yo no estoy de acuerdo en el primero que tú dices que... la ven porque yo estoy aburrida me metí aquí no me gusto la posición de estoy aburrida no me metí por eso...eh...nose...

**Moderador:** Como lo llamarías tu...

**Persona 10:** ...Necesidad de Vinculo social

(Risas del grupo)

**Moderador:** ¿la familia los apoya?

**Persona 2:** si...

**Moderador:** ¿hay apoyo familiar? ¿En todos los casos?

**Todas:** sí...

**Moderador:** Y ustedes por lo que escuche a algunos... varios llegaron aquí porque la familia les dijo... anda al curso, ósea ustedes pueden decir que la familia de ustedes ha sido esencial para esto.

**Persona 2:** hay una cosa...esencial en el sentido que si... mira a mi me apoya harto mi marido, harto igual, pero yo aparte de eso... para mi... es como seguir una tradición ... mi abuela era la fundadora de un centro de madres y jugaba debajo de los mesones ...cuando chica , ellas siempre hacían cosas con manualidades... siempre, siempre ...siempre... y de ahí me nació esa ... esa ...esa habilidad que yo tengo con las manos entonces... para mi es mi... mi orgullo es mi abuela.. Para mí...

**Moderador:** Del hecho de las dificultades... la gran mayoría me dijo que la gran dificultad es... el espacio, de la gran dificultad que han tenido para emprender... y la parte económica...

**Persona 9:** ella no tiene problemas de espacio

**Persona 8:** no... No tengo problemas de espacio...

(Risas)

**Moderador:** es la excepción de la regla...

**Persona 9:** si... ella tiene un terreno pero grande... grande... grande

**Moderador:** ah pero el otro problema es el tema económico...

**Persona 10:** claro... el tema de... capitalizar... porque para empezar tu empresa tienes que tener el capital inicial, claro a mi me dijeron... necesito 100 poleras...y cui cui cui... (Expresión de minimizarse)

**Moderador:** Oye y... ¿quién te apoya?

**Persona 10:** por ejemplo a mí... yo de que empecé a venir a este grupo...yo llegue aquí por el tema de una ...una persona que me hablo de este grupo por un tema de la iglesia y por esa mismo tema de la iglesia llegaron unos chicos arriba a pintar a ayudar a la gente de donde vivo yo.. Yo vivo en una... toma... y... llego una chiquilla a mi casa que es un angelito de dios... y esta chiquilla se quedo a vivir a mi casa... y ya vamos... más de un año de la chiquilla en mi casa y sigue.. y ellos son los que .. Mi mayoría de red son ellos... mi familia, por que se conectan con otras personas...oye... aquí hay una chiquilla que hace esto...y le queda súper bien... y eso son mi red. Pero yo creo que...yo claro...tengo... me levante de todo lo que me paso...cosas feas el año pasado mi hijo operado...casi se me muere todo y me levante y estos son .. Estas cosas.... estas redes y no tanto las redes sino que también el cariño el amor que te hacen hacer como ya. Me pidieron 100 poleras pero me tope con este problema... ya. Y llore me las re llore Pero hay q buscar una solución ya. Le busque la solución y dije así... siempre dije que si... aunque yo sabía que no. Iba a poder hacerlo ... pero decía si...y... por ejemplo el capital me lo puso mi marido y esta señora que te digo yo que es la mama de esta chicoca que me prestó la plata... hoy día me pagaron mi chequecito..Yo entregue me pagaron mi cheque y fui a una reunión para verla posibilidad de un mes un mes y medio más hacer unas 100 mas...y... yo llame a esta señora que baje por favor... que necesito un favor y le entregue su. Su plata que ella me prestó...que se lo agradecía enorme... entonces ahora que hago yo... esta platita mañana yo bajo... compro un poco para cortar en la casa y lo paso a depositar en el banco porque yo necesito que si en un mes y medio más... me dicen ...necesito 100 mas...ahí tiene la plata..

**Persona 4:** claro ese es un caso particular...porque a nadie... nadie le presta plata...así como que tome ahí tienes plata como para que hagas unas cuestiones que así entonces...

**Persona 10:** si y yo pase muchas necesidades y... y de verdad... pero hay cosas que derrepente cuando uno se abre o se entrega a la vida y ya... que más malo me puede pasar... y...Que Dios haga lo que quiera...ya ahí empieza derrepente uno se nubla mucho...

**Moderador:** oye Paola tú dices que al fin y al cabo de adonde sacas tu...como para formar tus cosas...en tu caso...

**Persona 4:** lo ideal sería... es que yo en mi caso dejo de hacer cosas por no tener eh... de donde invertir ...igual podría pero... hay ahí topamos.

**Moderador:** ustedes reciben... hay apoyo eh... digamos gubernamental... o reciben alguna ayuda...

**Persona 4:** en mi caso si me dijeran pucha yo confié en ti y yo te apoyo y no se po en tu proyecto... uno...uno busca hacer un proyecto y pucha yo he hecho esto y esto. Esto yo lo necesito para que me apañen nose po... como para comprar la harina para comprar esto para comprar esto, para arrendar un horno porque pucha tengo clientes...

**Persona 10:** no pero pasa... uh a mi me cerraron las puertas toda estas veces...

**Moderador:** estamos en la hora yo les doy las gracias por mi y estas niñas... le doy las gracias por todo lo que nos han contado y por sus vivencias...me gusto mucho que este grupo se apoye también emocionalmente... así que me voy bastante contento de haberlos conocido m... espero que les vaya muy bien,.. Que dios les bendiga. Y que tengan una buena tarde... muchas gracias...

**ANEXO N°7**

**Lista de Asistencia Focus Group N°1**

Lista de Asistencia					
N°	Nombre	Run	Teléfono	E-mail	Firma
01	ERIKA BASANI	13.993.769	2478029	ebadani.m@gmail.com	<i>[Signature]</i>
02	SILVANA	21.928.734	8.518.4064	silvana.pikman	<i>[Signature]</i>
03	XIMENA	16.131.1391	2524449	XIMENA-MIA-26@HOTMAIL.COM	<i>[Signature]</i>
04	Patricia	15.557.1334	2524882		<i>[Signature]</i>
05	Paula	11.658.663	8.508.897	realpaula@vodafone.cl	<i>[Signature]</i>
06	Gabriela Ninoy	8.910.190	5.94335999	gabriela.ninoy@gmail.com	<i>[Signature]</i>
07	Alejandra Baccus	13.231.800	3.2484228 869.77739	manchuz@itp.net	<i>[Signature]</i>
08	Luciana	10.444.461	8.8118974		<i>[Signature]</i>
09	Nicole	18.035.163	9.6953067	NICOLE-DIVARTE.FEBIANA@GMAIL.COM	<i>[Signature]</i>
10	MARJORIE	15.973.220	0.839851211	MARJORIE.PATRY	<i>[Signature]</i>
11	Ingrid	9.630.588	7.2473175	elabim.75@hotmail.com	<i>[Signature]</i>





**ANEXO N°8**

**Matriz de Resultados de Factores Propiciantes y Dificultantes Focus Group N°1**

FOCUS GROUP: 1				
PARTICIPANTES	Dimensiones	Variables		Dimensiones
		Factores que <b>Propician</b> el emprendimiento	Factores que <b>dificultan</b> el emprendimiento	
<b>PERSONA 1</b>		NO DECLARÓ AL RESPECTO	- "...el aspecto legal por ejemplo, ya sea puestos internos...es necesario uno debiera conocer, saber, sino se sabe, ¿Cómo emprendes?..."	<b>Laboral</b> <i>(Desconocimiento legal sobre...)</i>
<b>PERSONA 2</b>	<b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i>  <b>Familiar</b> <i>(Apoyo familiar)</i>	- "...bueno en mi caso se podría decir que por superación personal, en cuanto al conocimiento, por tus propias perspectivas de vida, por tus metas, por tu sueños y... por eso luchas..."  - "...y tiene que suceder algo en la vida para que tu empieces a emprender algo..." - "...igual tu pareja o tu esposo con quien estés al lado tuyo es un pilar, una base..."	- "...costos y que toda la gente que te rodea, tu familias, tus papas, después te ven con otra imagen, y te duele eso, porque no te valoran por tu sacrificio si no por la plata que tienes..."  - "...el poco conocimiento, el no saber..."	<b>Socioeconómico</b> <i>(falta de capital financiero para emprender)</i>  <b>Familiar</b> <i>(falta de apoyo familiar en el emprendimiento)</i>  <b>Laboral</b> <i>(Desconocimiento del rubro...)</i>



<b>PERSONA 3</b>		NO DECLARÓ AL RESPECTO	NO DECLARÓ AL RESPECTO	
<b>PERSONA 4</b>	<p><b>Laboral</b> <i>(Oportunidad Laboral)</i></p> <p><b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i></p> <p><b>Socioeconómico</b> <i>(Necesidad económica)</i></p>	<p>- "...en primer lugar, un quiebre en mi vida laboral..."</p> <p>- "...me di cuenta que cuando uno ya llegada una edad, uno tiene que proyectarse en forma futura..."</p> <p>- "...porque yo tengo profesores que están jubilados con 15 millones en la AFP y les están pagando \$75.000 pesos mensuales, entonces la idea de emprender es poder tener algo adicional..."</p>	NO DECLARÓ AL RESPECTO	
<b>PERSONA 5</b>	<p><b>Familiar</b> <i>(Autocuidado Familiar)</i></p>	<p>- "...por mi hijo, entonces... gracias a dios mi esposo esta trabajando y todo, pero necesitaba generar mi propio dinero..."</p>	<p>- "...estamos pensando que se puede hacer, pero sale un poco carito..."</p> <p>- "...quiero aprender, pero viendo los costos...como que será difícil..."</p> <p>- "...la plata, cuesta tener recursos para empezar..."</p>	<p><b>Socioeconómico</b> <i>(Falta de capital financiero...)</i></p>
<b>PERSONA 6</b>	<p><b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i></p>	<p>- "...aprender más, por todos los errores..."</p> <p>- "...aprender más para poder manejar bien eso..."</p>	<p>- "...quiero tener más conocimientos porque tuvimos una mala gestión en el negocio pasado y no resultó..."</p> <p>- "...por un tema de mala gestión, perdimos mucha plata y algunos problemas legales por ahí también..."</p> <p>- "...pienso que también es el conocimiento, porque teníamos la idea de lo que queríamos hacer y todo, pero sin el</p>	<p><b>Laboral</b> <i>(Desconocimiento sobre temáticas de emprendimiento)</i></p>



			conocimiento como que nos perdimos...”	
<b>PERSONA 7</b>	<b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i>	- “...yo antes de esto, vivía en mi casa cómodamente con mi pareja, trabajaba, no estudiaba, tenía mucho tiempo libre... actualmente rompí todo eso, incluso la relación con mi pareja, y ahora estoy estudiando, estoy trabajando y tengo mi casa...claro!... el emprender me sirvió para liberarme de todo eso...”	- “... , porque en un principio uno se pone límites...” - “...tenía miedo de trabajar en forma independiente...”	<b>Personal</b> <i>(Falta de competencias emocionales o físicas)</i>
<b>PERSONA 8</b>	<b>Personal</b> <i>(autorrealización y superación personal)</i>  <b>Redes</b> <i>(Presencia efectiva y motivacional...)</i>  <b>Familiar</b> <i>(apoyo familia)</i>  <b>Personal</b> <i>(capacidad emprendedora)</i>	- “...uno siempre trabaja y da lo mejor siempre para otros, porque uno se compromete, es comprometida, pero ¿Por qué no para mí?, ¿Por qué no hacerlo para mí?, entonces ese fue mi primer motivo...” - “...emprender algo, para vivir plenamente en lo que yo quiero hacer, y no importa que no tengo dinero...” - “...la municipalidad me ayuda...es un motor súper importante...”  - “...también la familia, el apoyo emocional y todo eso...” - “...yo creo que la pasión es el motor que a la gente le impulsa a hacer cosas y la motivación...”	- “...si, la plata, es caro poner un negocio...”  - “...porque como no tengo dinero, quería ver si me podían dar una pequeña ayuda...”  - “...muchas veces es el entorno también, los parientes, los amigos, porque por ejemplo en vez de decir, oye si hazlo...te echan abajo...”	<b>Socioeconómico</b> <i>(Falta de capital financiero...)</i>  <i>(Falta de apoyo económico a empresas emergentes)</i>  <b>Familiar</b> <i>(Falta de apoyo familiar en el emprendimiento)</i>
<b>PERSONA 9</b>	<b>Familiar</b> <i>(crisis familiar)</i>  <b>Personal</b> <i>(Autorrealización</i>	- “...y por razones obvias <i>(hace el gesto de estar embarazada)</i> estoy viendo el poder comenzar un negocio personal...” - “... , porque pucha una derrepente ve que estudió o tuvo un	- “...puede pasar que a lo mejor tu necesites 5 millones o 3 millones, y eso es mucho...” - “.....pucha, costos...” - “...lamentablemente eh... dan como siempre lo justo y necesario para las	<b>Socioeconómico</b> <i>(Falta de capital financiero)</i>  <b>Redes</b> <i>(Falta de programas de</i>



	<p>y <i>superación personal</i>)</p> <p><b>Personal</b> (<i>capacidad emprendedora</i>)</p> <p><b>Personal</b> (<i>capacidad emprendedora</i>)</p> <p><b>Personal</b> (<i>capacidad emprendedora</i>)</p>	<p>quiebre derrepente en la vida, o las circunstancias no se dieron, y entonces ahí tienes que ver por ti las cosas y entonces ahí uno se motiva...”</p> <p>- “...estamos las que queremos empezar a hacer algo, las que pretendemos empezar algo o lo estamos como formando, tenemos las ganas de hacer, de empezar a emprender...”</p> <p>- “...todas nos cansamos de ser espectadoras, entonces cada uno de alguna forma quiere ser protagonista de su cuento, entonces, si ya tienes todos los conocimientos, las ganas, las personas, ahí ya depende de ti no más....”</p> <p>- “...esta es la primera vez que vengo a esta tipo de cursos, y fui a la municipalidad y chuta, al llegar me di cuenta que aquí hay experiencias de vida, que los míos son una alpargata al lado de lo que vive otra gente, entonces también te lleva como a replantearte y decir: bueno ¿Por qué no?, si Ruth quiere su librería, y si yo quiero mi local de ventas de... nose... de productos naturales, ¿Por qué no?...”</p>	<p>personas que quieren emprender... ¿porque tiene que ser un curso básico?, ¿porque no se puede complementar con algo más avanzado?...”</p> <p>- “...por ejemplo tenemos un 20% de microempresarios que no saben que hacer, que necesitan la plata, ¿porque le dan al 1 %? ¿porque no se amplia un poco mas?...”</p>	<p><i>Fomento productivo</i>)</p> <p><b>Redes</b> (<i>Falta de apoyo económico a empresas emergentes</i>)</p>
<p><b>PERSONA 10</b></p>	<p><b>Personal</b> (<i>Autorrealización y superación personal</i>)</p>	<p>- “...así como perfeccionar lo que uno hace o empezar algo nuevo...”</p>	<p>- “...da susto atreverse a hacer lo que uno hace, por lo que dirán o porque uno puede quebrar, voy a gastar todos mis recursos...”</p> <p>- “...en un futuro yo podría como formar un negocio y como que se reían de</p>	<p><b>Personal</b> (<i>falta de competencias emocionales o físicas</i>)</p> <p><b>Socioeconómico</b> (<i>falta de capital</i>)</p>



			<p>eso... como que la familia, como que en vez de subirte el animo...te hecha todo abajo...”</p> <p>- “...siempre SERCOTEC o todas las otras instituciones pasa lo mismo, tienes que esperar un año para que te llamen y la gente quiere emprender y necesita conocimiento y se demoran...te tramitan...”</p> <p>- “...casi se demoran 4 meses en llamarte, para que después hagamos un curso... el profesor nos explique bien, pero nos den casi las puras definiciones de las cosas...costos es esto y toda enreda sin pizarra...”</p>	<p><i>financiero...)</i></p> <p><b>Familiar</b> (<i>falta de apoyo familiar en el...)</i></p> <p><b>Redes</b> (<i>Burocratización del proceso</i>)</p> <p><b>Redes</b> (<i>Burocratización del proceso</i>)</p> <p>(<i>Falta de programas de Fomento productivo...)</i></p>
<b>PERSONA 11</b>		NO DECLARÓ AL RESPECTO	NO DECLARÓ AL RESPECTO	

**Cantidad de Factores presentes según dimensión**

FOCUS GROUP: 1					
Dimensiones	Indicadores	Factores Propiciantes	Factores Dificultantes	Indicadores	Dimensiones
<b>Personal</b>	<i>Capacidad emprendedora</i>	4	2	<i>Falta de competencias emocionales o físicas</i>	<b>Personal</b>
	<i>Autorrealización y Superación personal</i>	7	0	<i>Enfermedad psicológica o física</i>	



<b>Familiar</b>	<i>Crisis familiar</i>	1	3	<i>Falta de apoyo familiar en el emprendimiento</i>	<b>Familiar</b>
	<i>Autocuidado familiar</i>	1	0	<i>Crisis familiar</i>	
	<i>Apoyo familiar</i>	2	5	<i>Falta de capital financiero para emprender</i>	<b>Socioeconómica</b>
<b>Socioeconómica</b>	<i>Independencia económica</i>	0	0	<i>Dependencia económica</i>	
	<i>Apoyo en el ingreso económico familiar</i>	0	2	<i>Desconocimiento sobre temáticas de emprendimiento y lo legal.</i>	<b>Laboral</b>
	<i>Necesidad económica</i>	1	1	<i>Desconocimiento del rubro de la iniciativa emprendedora</i>	
<b>Laboral</b>	<i>Presencia de capacitación y educación</i>	0	0	<i>Falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento</i>	
	<i>Oportunidad laboral</i>	1	0	<i>Falta de información sobre las redes y programas de gobierno</i>	<b>Redes Comunitarias</b>
	<i>Independencia Laboral</i>	0	2	<i>Burocratización del proceso</i>	
	<i>Jubilación u otro factor</i>	0	2	<i>Falta de apoyo económico a empresas emergentes a nivel local</i>	
<b>Redes Comunitarias</b>	<i>Presencia efectiva y motivacional de las redes.</i>	1	2	<i>Falta de programas de fomento productivo a empresas emergentes</i>	
	<i>Apoyo en el incentivo a emprender</i>	1			
	<i>Necesidad de Vinculo social</i>	1			
<b>Totales</b>		<b>20</b>	<b>19</b>		<b>Totales 39</b>



**Matriz de Resultados de Factores Propiciantes y Dificultantes Focus Group N°2**

FOCUS GROUP: 2				
PARTICIPANTES	Dimensión	Variables		Dimensión
		Factores que <b>Propician</b> el emprendimiento	Factores que <b>Dificultan</b> el emprendimiento	
<b>PERSONA 1</b>	<b>Socioeconómico</b> <i>(Apoyo al ingreso económico familiar)</i>  <b>Personal</b> <i>(Autorrealización)</i>  <b>Familiar</b> <i>(Autocuidado)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "...yo por ayudar a mi esposo y para yo sentirme útil yo deje de trabajar a los 30 años, también por niña chica que tuve que se enfermo y ahí empecé a estar en la casa..."</li> </ul>	NO DECLARÓ AL RESPECTO	
<b>PERSONA 2</b>	<b>Laboral</b> <i>(Independencia laboral)</i>  <b>Familiar</b> <i>(Autocuidado familiar)</i>  <b>Socioeconómico</b> <i>(apoyo al ingreso económico familiar)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "...es ser su propio jefe, porque así tú manejas tu trabajo, porque claro mis dos más chicos también necesitan de mi atención, entonces en mi casa yo tengo mi taller, llega la clientela y la atiende ahí..."</li> <li>- "...es un ingreso anexo a lo que mantiene mi esposo y para uno porque también una se quiere sentir útil igual..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "...uno tiene que hacerse de materiales y todo, porque derrepente me llega un pedido de 100 o 200 partes y si no tengo material tengo que comprar..."</li> <li>- "...porque no tenía donde atender a las persona, el desastre lleno de cajas y todo... para mí era una necesidad muy grande poder tener mi espacio..."</li> <li>- "...sería importante que la oficina nos ayudara a postular a programas de financiamiento para nosotros poder expandirnos más, porque no tienen este tipo de ayuda, solo cursos básicos..."</li> </ul>	<b>Socioeconómico</b> <i>(Dependencia económica)</i>  <b>Laboral</b> <i>(Falta de espacio físico...)</i>  <b>Redes</b> <i>(Falta de información sobre las redes...)</i>



	<p><b>Personal</b> <i>(autorrealización y superación personal)</i></p> <p><b>Familiar</b> <i>(apoyo familiar)</i></p> <p><b>Familiar</b> <i>(Tradición familiar)</i></p>	<p>- “..... mira a mi me apoya harto mi marido...”</p> <p>- “...para mi... es como seguir una tradición... mi abuela era la fundadora de un centro de madres yo jugaba debajo de los mesones...cuando chica, ellas siempre hacían cosas con manualidades... siempre, siempre... siempre... y de ahí me nació esa... esa...esa habilidad que yo tengo con las manos...”</p>		
<p><b>PERSONA 3</b></p>	<p><b>Laboral</b> <i>(oportunidad laboral)</i></p> <p><b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i></p> <p><b>Socioeconómico</b> <i>(necesidad económica)</i></p> <p><b>Personal</b> <i>(capacidad)</i></p>	<p>- “...me jubile hace un par de años atrás, y cuando me retire caí en el depresión entonces no sabía que hacer y empecé a jugar con mis plantitas y me di cuenta que por la vía de tener plantas medicinales podía a mis nietos ayudarlos cuando estuvieran enfermos y una cosa me llevo a la otra, decopage, y me di cuenta que el asunto de manualidades, por cualquier cosa una lo puede hacer, entonces la idea es no quedarme en la casa rumiando ideas, si no que, llevarlas a cabo...”</p> <p>- “...cuando uno jubila...vi que mi sueldo se había reducido a un 600%, ni siquiera a un 500%, un 600%, dije yo, bueno ¿Qué voy a hacer ahora?...”</p> <p>- “...me di cuenta de que hay</p>	<p>NO DECLARÓ AL RESPECTO</p>	

	<i>emprendedora)</i>	mucho que uno puede hacer, porque en mi trabajo, yo siempre tuve a cargo mis grupos de tercera edad y yo nunca me di cuenta de que yo iba a llegar ahí también...”		
<b>PERSONA 4</b>	<b>Familiar</b> <i>(autocuidado familiar)</i>	- “...porque tu tiempo ya no es tu tiempo ahora es de tus hijos, entonces una forma de hacerlo es teniendo tu propio negocio, así puedes ver tus tiempos, sin tener que dejar de lado a tus hijos y caer en irresponsabilidades...”	- “...el lugar...el espacio...”  - “...el curso es bueno, pero es básico y uno se queda con ganas de saber más...”  - “..... es que yo en mi caso dejo de hacer cosas por no tener eh... de donde invertir...”	<b>Laboral</b> <i>(Falta de espacio físico...)</i>  <b>Laboral</b> <i>(desconocimiento sobre temáticas...)</i>  <b>Socioeconómico</b> <i>(Dependencia económica)</i>
<b>PERSONA 5</b>	<b>Personal</b> <i>(Autorrealización y superación personal)</i>	- “...me dio depresión postnatal, y aparte me dio una crisis que yo salía a la calle y me ponía a llorar, me dio mucho miedo salir a la calle, por ese hecho me tuve que quedar mucho tiempo en mi casa...” - “...como terapia yo lo empecé a hacer, de hecho a mí el sonido de la máquina me relaja, me siento ocupada, me siento haciendo algo...”	- “...el hecho de atreverte a mostrar tu producto, cuando recién estas dando el primer paso, como la timidez de ir a mostrar, de ir a ofrecerlo, eso es lo que cuesta...”	<b>Personal</b> <i>(Falta de competencias emocionales o físicas)</i>
<b>PERSONA 6</b>	<b>Laboral</b> <i>(trabajo independiente)</i>  <b>Socioeconómico</b> <i>(necesidad económica)</i>  <b>Personal</b>	- “...te permite administrar tu tiempo, y lo otro que con esta actividad uno le pone más empeño y ve mejores posibilidades económicas, más ingresos...”	NO DECLARÓ AL RESPECTO	



	(Autorrealización)	- "...para aprender..."		
<b>PERSONA 7</b>	<b>Familiar</b> (Autocuidado familiar) <b>Personal</b> (Capacidad emprendedora)	- "...por mi hijo chico que tiene diferente horarios de colegio me tuve que empezar a quedar en la casa..." - "...entonces me di cuenta que yo podía vender lo que yo hago, porque a la gente le gusta..."	- "...yo creo que aparte de los materiales, parte también por el espacio, porque yo hago poquitas cosas, porque me gustaría hacer muchas cosas pero no hay donde..."	<b>Socioeconómico</b> (Dependencia económica) <b>Laboral</b> (Falta de espacio físico...)
<b>PERSONA 8</b>	<b>Socioeconómico</b> (Independencia económica) <b>Socioeconómico</b> (Apoyo en el ingreso económico familiar)	- "...para mi es tener independencia económica..."  - "...así se puede ayudar un poco en la situación en la casa..."	- "...yo estuve dedicada hace un tiempo atrás a la crianza de plantas, pero por motivos de salud tuve que dejarlo, porque tuve un embarazo de alto riesgo y después me tuve que dedicar a los chicos porque tengo 4 hijos..."	<b>Personal</b> (Enfermedad psicológica o física)  <b>Familiar</b> (Crisis familiar)
<b>PERSONA 9</b>		NO DECLARÓ AL RESPECTO	- "...porque yo soy de las personas que junta cachureos y otras cosas, entonces en mi familia me molestan por eso, porque con esas cosas que yo junte le pague el matrimonio a mi hija..."	<b>Familiar</b> (Falta de apoyo familiar en el emprendimiento)
<b>PERSONA 10</b>	<b>Familiar</b> (Crisis familiar) <b>Redes</b> (Necesidad de Vínculo social) <b>Redes</b> (apoyo en el incentivo a emprender)	- "...yo por la enfermedad de mi hijo, que no puedo salir de mi casa, y yo no tengo familia, no tengo hermanos no tengo tías, por eso, me llevo a mi trabajar en la casa..." - "...Necesidad de Vínculo social..."  - "..... Mi mayoría de red son	- "...todo lo que tengo yo me lo he costeado yo, sin ayuda de ningún otro sistema porque para el gobierno yo no califico, porque tengo marido...que se yo...entonces o pagas las maquinas o te haces un lugar para trabajar..." - "...yo creo que a veces es complicado pedir ayuda uno sola, porque yo llevo dos veces postulando al FOSIS y no me resulta, no se si me verán muy pardita, muy enterita,	<b>Redes</b> (Falta de apoyo económico a empresas...)  <b>Socioeconómico</b> (Dependencia económica)  <b>Redes</b> (Falta de Programas de



		ellos... mi familia, por que se conectan con otras personas...oye... aquí hay una chiquilla que hace esto...y le queda súper bien... y eso son mi red...”	no tengo idea, pero yo necesito de ayuda...” - “..... el tema de... capitalizar... porque para empezar tu empresa tienes que tener el capital inicial, claro a mi me dijeron... necesito 100 poleras...y cui cui cui cui... (Expresión de minimizarse)...”	<i>Fomento Productivo...</i> <b>Socioeconómico</b> (Falta de capital financiero...)
--	--	---	---	---

**Cantidad de Factores presentes según dimensión**

FOCUS GROUP: 2		Factores Propiciantes	Factores Dificultantes	Indicadores	Dimensiones
Dimensiones	Indicadores				
<b>Personal</b>	<i>Capacidad emprendedora</i>	2	1	<i>Falta de competencias emocionales</i>	<b>Personal</b>
	<i>Autorealización y Superación personal</i>	5	1	<i>Enfermedad psicológica o física</i>	
<b>Familiar</b>	<i>Crisis familiar</i>	1	1	<i>Falta de apoyo familiar en el emprendimiento</i>	<b>Familiar</b>
	<i>Autocuidado familiar</i>	4	1	<i>Crisis familiar</i>	
	<i>Apoyo familiar</i> <i>Tradición familiar</i>	1 1	1	<i>Falta de capital financiero para emprender</i>	<b>Socioeconómica</b>
<i>Independencia económica</i>	0	4	<i>Dependencia económica</i>		
<b>Socioeconómica</b>	<i>Apoyo en el ingreso económico familiar</i>	3	1	<i>Desconocimiento legal sobre temáticas de emprendimiento.</i>	<b>Laboral</b>
	<i>Necesidad económica</i>	2	0	<i>Desconocimiento del rubro de la iniciativa emprendedora</i>	
<b>Laboral</b>	<i>Presencia de capacitación y educación</i>	0	3	<i>Falta de espacio físico para desarrollar el emprendimiento</i>	
	<i>Oportunidad laboral</i>	1	1	<i>Falta de información sobre las redes y programas de gobierno</i>	<b>Redes Comunitarias</b>
	<i>Independencia Laboral</i>	3	0	<i>Burocratización del proceso</i>	



	<i>Jubilación u otro factor</i>	0	1	<i>Falta de apoyo económico a empresas emergentes a nivel local</i>	
<b>Redes Comunitarias</b>	<i>Presencia efectiva y motivacional de las redes.</i>	0	1	<i>Falta de programas de fomento productivo a empresas emergentes</i>	
	<i>Apoyo en el incentivo a emprender</i>	1			
	<i>Necesidad de Vinculo social</i>	1			
<b>Totales</b>		<b>25</b>	<b>16</b>		<b>Totales 41</b>

## ANEXO N°9

### Entrevista “Concepto de Fomento Productivo”

**Nombre:** Álvaro Brusco Delgado

**Profesión:** Ingeniero Comercial

**Años en la oficina de fomento productivo:** 7 años

- 1) **¿A su parecer, y considerando los años que presta servicio en la institución, como podría definir el concepto fomento productivo y como lo define la oficina?**

El Fomento productivo en sí no se podría definir como un concepto, sino que representaría el conjunto de acciones tomadas por diversas instituciones públicas y del Estado cuyo propósito es el de impulsar el desarrollo económico de las distintas unidades productivas en forma sustentable. Fundamentalmente se trata de promover la actividad productiva y el desarrollo económico local, a través de la generación, por medio de distintos instrumentos denominados “Instrumentos de Fomento Productivo”, de las condiciones favorables para este efecto.

Las acciones de apoyo se relacionan con ámbitos tales como: calidad, productividad, innovación, , asociatividad, competitividad, capacitación y asistencia técnica, entre otras.

Se busca trabajar de forma articulada entre las distintas instituciones comprometidas en este proceso de forma transversal, generando las denominadas Redes de fomento productivo



**ANEXO N°10**

**Folios de las Encuestas**

Folio	Sexo	Edad	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18
1	F	42	D	D	A	A	C	D	D	A	F	H	F	A	B	M	F	C	B	A
2	M	24	A	B	A	A	F	E	B	A	F	C	A	A	B	I	B	C	B	A
3	F	70	D	A	A	B	B	D	B	A	F	I	F	A	B	Ñ	A	B	F	A
4	F	26	A	C	C	A	F	E	D	B	F	B	C	B	C	M	F	B	C	B
5	F	31	B	E	D	B	F	E	B	A	F	H	E	B	C	A	E	C	F	A
6	F	59	D	E	A	A	D	A	B	B	F	H	F	B	C	Ñ	E	B	F	B
7	F	47	C	C	D	A	F	D	D	A	E	I	E	A	B	Ñ	A	B	F	A
8	F	38	A	D	C	B	D	E	B	A	F	C	E	B	C	M	E	C	C	A
9	F	49	A	A	D	A	F	A	B	A	F	F	E	B	C	I	A	B	F	A
10	F	48	A	A	D	B	G	A	B	C	F	H	D	A	B	M	A	B	F	B



Trabajo Social Universidad de Valparaíso



11	F	28	A	A	C	C	G	A	B	A	B	I	D	B	C	A	E	B	F	A
12	F	65	A	B	D	B	B	E	B	B	F	I	E	B	C	Ñ	A	C	F	A
13	F	55	A	B	B	B	F	A	D	B	F	J	E	A	B	M	F	C	D	B
14	F	46	A	A	B	C	G	D	B	A	F	F	E	B	C	M	F	B	F	B
15	F	50	A	B	A	A	D	A	C	B	F	F	E	A	B	M	F	B	F	C
16	F	53	D	A	A	B	A	D	B	A	F	H	F	B	C	Ñ	A	B	C	B
17	F	27	A	B	B	B	F	E	B	A	F	G	D	B	C	M	E	C	F	A
18	F	59	A	A	D	C	G	E	D	A	F	H	E	B	C	M	F	B	F	A
19	F	58	A	B	D	C	G	E	D	A	F	I	E	B	C	M	E	B	F	A
20	M	55	A	A	C	C	G	E	D	A	F	I	C	B	C	M	F	B	A	A
21	F	49	A	A	C	C	G	D	B	A	F	D	D	B	C	M	F	C	F	A
22	F	55	A	A	A	B	B	E	B	A	E	H	C	A	B	I	C	B	F	A
23	F	41	A	B	A	B	B	E	B	A	F	H	D	B	C	M	F	C	F	B
24	F	51	A	C	D	B	F	B	B	B	F	J	D	B	C	M	F	B	F	A
25	F	49	A	A	C	B	F	E	D	B	F	H	C	B	C	Ñ	A	B	F	B
26	F	45	A	A	D	B	F	E	B	A	F	I	E	B	C	M	F	B	F	A



27	F	42	B	A	B	A	F	E	D	B	F	B	C	A	B	F	A	C	F	B
28	F	63	A	B	D	A	F	E	D	A	F	K	E	B	C	M	D	B	D	A
29	F	53	A	B	A	A	B	D	B	B	F	D	D	B	C	M	F	B	C	B
30	F	40	A	A	D	B	A	E	D	A	F	H	D	B	C	M	F	B	F	B
31	F	56	A	B	D	A	A	D	B	A	F	H	E	B	C	M	F	B	F	B
32	F	64	A	B	D	C	G	A	B	A	F	I	D	B	C	M	F	B	F	A
33	F	34	A	B	A	B	G	E	B	A	F	D	E	B	C	I	F	B	F	A
34	F	33	A	A	A	C	G	E	B	A	B	H	E	B	C	M	F	B	C	A
35	F	60	A	B	C	C	G	E	B	A	F	H	E	B	C	M	F	B	C	B
36	F	51	A	B	A	C	G	C	C	B	F	C	C	B	C	M	F	C	F	A
37	F	50	A	C	C	B	G	E	D	A	F	H	D	B	C	M	F	B	B	A
38	F	32	B	A	C	C	G	E	B	A	F	H	E	A	A	M	F	B	F	B
39	F	55	A	B	A	B	F	E	B	A	F	H	E	B	C	M	F	B	F	B
40	F	45	A	A	D	B	A	E	D	B	F	D	D	B	C	F	F	C	A	A
41	M	24	A	A	B	A	A	F	D	B	F	F	E	B	C	M	F	A	D	B
42	M	32	A	A	C	C	G	B	B	A	F	F	E	B	C	M	E	B	F	A



43	F	27	A	B	D	A	G	E	D	A	F	F	E	B	C	M	E	C	E	A
44	F	48	A	B	D	B	G	E	B	A	F	H	D	B	C	M	F	C	F	B
45	F	29	A	B	A	A	F	E	D	B	F	C	D	B	C	M	F	C	F	B
46	F	53	A	E	C	C	G	A	D	A	B	I	D	B	C	A	C	B	A	B
47	F	62	D	A	C	A	D	B	B	B	F	B	F	A	A	M	F	B	B	B
48	F	37	A	A	D	C	G	B	B	A	F	H	D	B	C	M	B	B	F	A
49	F	34	A	F	D	A	F	E	A	B	F	B	E	B	C	M	F	C	F	C
50	M	72	A	A	D	C	G	D	B	B	F	A	D	B	C	M	F	B	E	B
51	F	41	A	B	D	B	G	E	D	A	B	J	E	A	B	M	F	B	F	A
52	M	36	A	A	A	A	A	E	B	A	F	B	C	B	C	F	A	B	A	B
53	F	63	A	B	D	A	F	E	B	A	F	K	E	B	C	M	F	B	B	A
54	F	32	D	F	D	A	F	C	C	B	F	H	F	B	C	M	F	C	F	A
55	F	63	A	A	A	A	A	B	B	B	F	D	E	B	C	K	A	C	A	B
56	F	42	D	D	D	A	F	B	B	B	F	D	F	B	C	M	A	B	B	B
57	M	57	A	F	D	B	F	B	D	B	F	H	D	B	C	D	B	C	E	B
58	F	63	D	D	A	C	G	A	B	B	F	B	C	B	C	M	B	C	E	C



Trabajo Social Universidad de Valparaíso



59	F	37	A	B	D	A	A	B	B	A	F	H	E	B	C	Ñ	A	C	F	B
60	F	66	D	D	D	C	G	D	B	A	F	H	F	B	C	Ñ	A	A	E	A
61	F	65	C	B	D	B	A	D	B	A	F	B	E	A	B	B	E	C	C	B
62	M	69	B	D	D	B	C	D	B	B	F	B	F	B	C	M	F	B	F	A
63	F	28	C	F	B	A	F	B	B	A	F	B	D	A	A	M	E	C	B	A
64	M	38	C	D	D	C	G	B	B	A	F	H	D	A	A	M	C	B	C	B
65	F	41	A	E	D	A	F	E	B	A	B	H	E	B	C	M	F	B	A	A
66	M	23	A	D	B	A	F	E	D	B	F	B	D	A	B	Ñ	C	B	F	B
67	F	54	A	A	C	C	G	E	A	B	F	I	E	B	C	I	F	B	F	C
68	F	37	A	E	D	B	D	B	B	A	B	H	D	B	C	G	B	B	A	A
69	M	45	A	F	D	C	G	B	B	A	F	B	C	B	C	B	A	B	F	A