



Carrera de Administración Pública

Mención Ciencias Políticas

**Medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios Respecto al
Modelo de Intervención del Programa Gubernamental “Limarí
Emprende”**

Profesor Guía: Rafael Pizarro Rodríguez

Alumno: Sergio Llanos Huerta

Índice.

Índice.....	¡Error! Marcador no definido.
Índice de figuras	¡Error! Marcador no definido.
Índice de tablas.	¡Error! Marcador no definido.
Índice de gráficos.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción.....	6
Capítulo 1: Antecedentes Generales.	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Objetivos del estudio:	9
1.2.1 Objetivo general:	9
1.2.2 Objetivos específicos:	9
1.3 Pregunta de estudio:.....	9
1.4 Hipótesis:	9
Capítulo 2: Marco teórico.	10
2.1 Política de Fomento Productivo:	10
2.2 Programa Chile Emprende:.....	12
2.3 Fases del proceso de Construcción y realización de la Estrategia de Desarrollo Económico Territorial:	15
2.3.1 Fase preparatoria:	15
2.3.2 Identificación de actores estratégicos (públicos y privados):.....	18
2.3.3 Fase de Instalación y lanzamiento del consejo de desarrollo territorial...	19
2.3.4 Formulación del plan de desarrollo territorial.....	21
2.3.5 Ejecución del plan de desarrollo económico territorial.....	23
2.3.6 Seguimiento y evaluación.	24
2.3.7 Seguimiento del cumplimiento de los compromisos.	25

2.3.8	Seguimiento financiero.	26
2.3.9	Seguimiento del cumplimiento de objetivos y metas.....	26
2.3.10	Evaluación del proceso.	27
2.3.11	Instrumentos para el seguimiento y la evaluación.	28
2.3.12	Análisis de la información y los productos del sistema.	29
2.4.	Institucionalidad.	30
2.4.1.	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).....	30
2.4.2	Instituto de desarrollo agropecuario (INDAP).....	32
2.4.3	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).....	34
2.4.4	Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).	35
2.4.5.	Corporación de Fomento a la Producción (CORFO).....	36
2.5.	Evaluación de las instituciones públicas del Estado de Chile	37
2.6.	Calidad de servicio:	39
2.7.	Modelo de evaluación de satisfacción de usuario.....	40
Capítulo 3: Referente metodológico:..		48
3.1	Metodología de la Investigación.....	48
3.1.1	Metodología del estudio.....	48
3.1.2	Tipo de investigación:	49
3.1.3	Diseño de la investigación:	49
3.1.4	Determinación del universo:	49
3.1.5	Determinación del tipo y tamaño de la muestra:.....	50
3.1.6	Definición conceptual y operacionalización de variables:.....	50
3.1.7	Formulación de técnicas de investigación:	53
3.1.8	Formulación del trabajo de campo.	54
3.1.9	Análisis de datos:	54

3.2 Tipo de evaluación:.....	55
Capítulo 4: Resultados y Análisis de gráficos.	56
Capítulo 5: Conclusiones y Sugerencias.	74
Bibliografía.	78
Anexos.	81

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de las fases para la creación de un plan de desarrollo territorial.....	16
Figura 2: Esquema de posibles actores y sectores a la conformación de un Consejo de Desarrollo Territorial.	22
Figura 3: organigrama de los departamentos y subdirecciones de FOSIS.	31
Figura 4: Organigrama de Direcciones y Divisiones de INDAP.	34
Figura 5: Organigrama de la distribución de autoridades de SERCOTEC.	36
Figura 6: Organigrama de la estructura corporativa de CORFO.	38
Figura 7: Modelo SERVQUAL con los cinco vacíos identificados.	47

Índice de tablas.

Tabla 1: Beneficios otorgados por SENCE	35
Tabla 2: Evolución del instrumento SERVQUAL	47

Índice de gráficos.

Gráfico 1: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°1 del instrumento aplicado.....	59
Gráfico 2: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°2 del instrumento aplicado.....	60
Gráfico 3: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°3 del instrumento aplicado.....	59

Gráfico 4: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°4 del instrumento aplicado.....	60
Gráfico 5: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°5 del instrumento aplicado.....	61
Gráfico 6: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°6 del instrumento aplicado.....	64
Gráfico 7: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°7 del instrumento aplicado.....	65
Gráfico 8: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°8 del instrumento aplicado.....	64
Gráfico 9: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°9 del instrumento aplicado.....	65
Gráfico 10: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°10 del instrumento aplicado.....	68
Gráfico 11: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°11 del instrumento aplicado.....	69
Gráfico 12: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°12 del instrumento aplicado.....	70
Gráfico 13: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°13 del instrumento aplicado.....	71
Gráfico 14: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°14 del instrumento aplicado.....	72
Gráfico 15: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°15 del instrumento aplicado.....	73
Gráfico 16: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°16 del instrumento aplicado.....	74
Gráfico 17: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°17 del instrumento aplicado.....	75
Gráfico 18: este gráfico muestra las ponderaciones de las dimensiones aplicadas en el instrumento.	76

Introducción.

El presente trabajo nace de la necesidad institucional de Fosis de evaluar desde los usuarios del programa Limarí Emprende, ya que no existe experiencia alguna que reporte conocimientos sobre la pertinencia de su metodología de intervención. En este sentido, se va conocer la percepción que tienen respecto de la metodología de trabajo aplicado en dicho programa.

La investigación pretende indagar en los usuarios beneficiados, cual fue la experiencia de ellos respecto de la ejecución del programa, de esta manera, se busca conocer si la metodología utilizada para intervenir ha sido idónea para trabajar con la población objetivo focalizada. Se debe indicar, que este programa no ha sido evaluado en cuanto al formato que presenta, por tanto, no se tiene conocimiento del verdadero impacto que produce en las personas, ya que sólo se tiene en cuenta los resultados tangibles que produce la ejecución y no aquellos implícitos en la intervención metodológica del programa. Para lograr esto, se va utilizar un método de evaluación especializado en conocer la percepción de las personas, en este caso, de los beneficiarios de dicho programa en la provincia del Limarí durante el año 2010. El plazo establecido para recabar la información y procesamiento de la misma se considera realizarla en cuatro meses, sobre la formulación de la base teórica y conclusiones de la investigación se van ocupar dos meses y finalmente dos a tres semanas en elaborar las conclusiones y sugerencias.

CAPITULO I

1. Antecedentes generales

1.1. Planteamiento del problema

Durante el proceso de modernización del Estado, iniciado bajo el alero de los gobiernos democráticos, desde 1990 en adelante, se han formulado una serie de cambios hacia las instituciones públicas con el fin de que éstas entreguen un mejor servicio y mejor atención hacia sus usuarios. Sin embargo, aún no se ha establecido un marco institucional a nivel de ministerio para la transparencia en la entrega del servicio y como consecuencia de ello, tenemos un país donde subsisten múltiples limitaciones, entre ellas está el pequeño y exiguo conocimiento de cómo se otorgan los programas nacionales (estatales) en terreno y cuáles son los resultados de los mismos. No obstante lo anterior, la puesta en marcha del consejo de la transparencia y probidad es una instancia que marca el inicio de un ente que con sus normas apunta mostrar cómo se gastan los recursos públicos de Chile; de todos modos falta aún que sea una instancia de evaluación de las acciones que se ejecutan con estos recursos.

Muchos de los servicios que se entregan a nivel nacional por intermedio de programas y proyectos no se han evaluado, salvo una parte mínima que se hace por medio del mandato que hace la DIPRES del Ministerio de Hacienda a particulares ó empresas consultoras para que evalúen determinados programas o proyectos, pero, no la totalidad de los que se ejecutan cada año en el país. Dicho de paso, en Chile no existe una institución autónoma del poder ejecutivo que asuma la evaluación de los planes, programas y proyectos que el gobierno de turno realice, como si existen en países como Colombia, donde si existe, y no solo para evaluar el cumplimiento de los programas de Gobierno a nivel central, sino además de los gobiernos locales y federales.

Un ejemplo de lo señalado anteriormente es el caso de FOSIS, que siendo una repartición pública que operativiza las políticas públicas dirigidas hacia las personas en condición de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de sus programas nacionales y convenios regionales que entregan beneficios tanto a microempresarios, organizaciones comunitarias y otros en particular presentan escasos registros de evaluación que midan la calidad en la entrega de sus servicios de manera transparente y fiable.

A pesar de ser una de las instituciones a las cuales el Estado ha otorgado medios y herramientas necesarias para que entreguen un servicio de respeto y digno a sus usuarios, (con énfasis en la calidad del servicio), no ha sabido comunicar de forma adecuada los logros con su población objetivo, no evalúa el funcionamiento de los programas de manera rigurosa y objetiva, por lo mismo, no tiene registros ni sustento que avalen el ejercicio en terreno, entendiéndose que la calidad del servicio está en total desconocimiento.

Sabiendo que en la conformación del criterio sobre la calidad de un servicio, el mayor peso se concentra en las percepciones de las personas, ni el gobierno ni las instituciones han generado instancias o encuentros que propicien el desarrollo de evaluaciones de esta naturaleza. Por esta razón, se ha planteado la idea de crear una herramienta que permita evaluar la *gestión de programas*, específicamente el programa *Chile Emprende* en la provincia del Limarí, en la región de Coquimbo, evaluando para esto la satisfacción de los usuarios de dicho programa. La evaluación no se basa en el trabajo realizado por el departamento de gestión de programa, sino en el modelo de intervención del programa Chile Emprende, focalizándose en el territorio Limarí. De acuerdo a lo anterior, es que la problemática a abordar por este estudio es:

“La falta de conocimientos sistemáticos de los resultados del servicio (metodología de intervención) que otorga el programa Chile emprende no permite realizar modificaciones favorables al mismo”.

1.2. Objetivos del estudio:

1.2.1. Objetivo general:

- 1) Conocer la calidad que tiene el modelo de intervención ocupado por el programa *Limarí Emprende*, a través de las respuestas de sus usuarios con la finalidad de hacer mejoras ó reafirmar a dicho modelo.

1.2.2. Objetivos específicos:

- 1) Conocer la percepción de los usuarios respecto del servicio recibido por parte del programa *Limarí emprende*, por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.
- 2) Identificar las debilidades y fortalezas que tiene el modelo de intervención del programa *Limarí Emprende*.
- 3) A partir de los datos recogidos de los usuarios, proponer mejoras al modelo de intervención del programa.
- 4) Analizar el proceso de implementación de la metodología de intervención del programa *Chile emprende* en el territorio de *Limarí*.

1.3. Pregunta de Investigación y/o estudio:

¿Los resultados que se obtienen con los beneficiarios del programa se deberán ó no a la metodología de intervención que plantea el programa *emprende*?

1.4. Hipótesis:

El nivel de satisfacción de los usuarios del programa *emprende* en el territorio *Limarí* no está relacionado con el carácter participativo que tiene el método de intervención de dicho programa.

CAPITULO II

2. Marco teórico.

El siguiente capítulo da a conocer, a grandes rasgos, los antecedentes necesarios para entender lo que es calidad de servicio, como se define y los distintos modelos existente para medir la satisfacción del usuario.

2.1. Política de fomento productivo:

Las políticas de fomento productivo son las iniciativas gubernamentales expresadas en normas, lineamientos, planes y programas, los cuales están destinados a incrementar la dotación y productividad de los factores, además de aumentar la competitividad interna y externa y atenuar las distorsiones del mercado que dificultan el desarrollo de sectores con potencial productivo de mediano y largo plazo (Chile Emprende, 2005b).

De esta manera los recursos públicos para fomento productivo son aquellos que el Estado destina para que los particulares y comunidades que puedan generar por sí mismos producción de valor económico, y así hacer más rentable el negocio de los usuarios. Esto incluye sólo recursos que se convierten en tangibles o intangibles, como la asignación de éstos a sectores empresariales y productivos, que en el corto plazo presentan limitaciones, pero que se espera que a mediano plazo se conviertan en actores competitivos, todo lo cual puede permitir ampliar sus mercados. Si se sigue este planteamiento los recursos para fomento productivo no constituyen un gasto sino más bien una inversión rentable socialmente (Chile Emprende, 2005b).

Los recursos de fomento productivo recibidos por las empresas pueden ser en dinero en efectivo, o en forma de bienes o servicios, tales como insumos, instalaciones, asesoría técnicas (legal, informática, marketing, comercialización, etc), capacitación o información

respecto a otras instancias relativas a la actividad comercial del empresario. Otra posibilidad puede ser a través de la generación de externalidades positivas para el desarrollo de las empresas (Chile Emprende, 2005b).

Por lo descrito anteriormente, es posible visualizar los ámbitos o campos de acción de los programas de fomento productivo, desde un punto de vista del diseño de políticas, estos serían los siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> • Estímulo al desarrollo de nuevas actividades o de procesos de mayor rentabilidad privada. • Promover la inversión y la infraestructura productiva. • Apoyar el desarrollo de la capacidad emprendedora. • Estimular la diversificación de productos y servicios exportables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso al financiamiento. • Capacitación. • Innovación y transferencia tecnológica. • Acceso a la información. • Estímulo a la asociatividad. • Apoyar el desarrollo regional, territorial y local. • Acceso a mercados.
---	--

Fuente: Chile Emprende, 2005b.

Dentro de las instituciones que más recursos aportan al fomento productivo se puede mencionar a Sence, Corfo, Indap y reintegro simplificado de exportaciones a través de la Tesorería, estas instituciones en conjunto representan cerca del 70 por ciento de total de recursos públicos destinados al fomento productivo. Los recursos para fomento productivo se concentran en el Ministerio del Trabajo (Sence), el de Agricultura y Economía (principalmente Corfo), estos tres ministerios realizan el 58,4% de los recursos públicos para fomento productivo en el año 2000 y llegó al 77,9% en el año 2004 (Chile Emprende, 2005b).

Durante el gobierno del presidente Lagos, el gasto total en fomento se incrementó en \$4.787.000.000 (Chile Emprende, 2005a).

2.2. Programa Chile Emprende.

Chile Emprende es un programa territorial basado en el anterior *Emprende Chile*, el cual tenía como objetivo principal el desarrollo de las pequeñas y micro empresas presentes en un territorio concordado previamente, los territorios seleccionados para este programa conjunto deben caracterizarse por ser lo suficientemente amplios para desencadenar procesos económicos-productivos con virtud y que lleguen a involucrar a una proporción interesante de población; por lo que superan los micro-espacios territoriales (localidades) y las pequeñas escalas propias de la lógica de un programa experimental o piloto (Rufián, 2009).

Chile Emprende, en cambio, y según el Instructivo Presidencial del 30 de noviembre del 2004, se ejecuta en los niveles regional, subregional y local, por lo que se transforma en una política nacional más amplia. Se instalan en todas las regiones del país instancias únicas de coordinación del fomento productivo y capacitación, bajo la denominación de región emprende (Tarapacá emprende, Magallanes emprende, etc.). Su objetivo principal se basa en la contribución del desarrollo de las micro y pequeñas empresas (Mypes) a través de accesos a nuevos mercados y oportunidades de negocio, conjuntamente busca generar ambientes favorables al desarrollo de la competitividad, conforme a las realidades regionales de los territorios participantes en el programa *Chile Emprende* (Chile Emprende, 2005b).

Chile emprende posee grupos de intervención a nivel nacional regional y de territorio, a nivel nacional los actores participantes son: Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP), servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), Corporación de Fomento a la Producción (CORFO), Subsecretaría de desarrollo Regional y

Administrativo. Actores regionales: gobiernos Regionales, Direcciones Regionales de los Servicios Públicos. Actores de territorios: Empresarios, Municipios (Chile Emprende, 2005b).

Chile Emprende nace de la necesidad de avanzar en el Desarrollo Económico Local, el cual, según Aghón, Albuquerque y Cortés (2001) se puede definir como un proceso de crecimiento y cambio estructural, que mediante el uso del desarrollo potencial ya existente en el territorio, conduce a elevar el bienestar de la población, localidad o región. Se parte de la hipótesis que las localidades y territorios poseen un conjunto de recursos (económicos, humanos, institucionales y culturales) y de economías de escala no explotadas que constituyen su potencial de desarrollo.

Hay que tener claro que una iniciativa de desarrollo económico local no es sólo un proyecto exitoso en un territorio, es necesaria una concertación institucionalizada de los actores públicos y privados locales más relevantes con una estrategia de desarrollo común (Ávalos, 2000).

Albuquerque, (2004) señala que para impulsar el desarrollo económico local es de suma importancia la construcción de una oferta territorial adecuada de servicios de desarrollo empresarial para micro y pequeñas empresas, como por ejemplo: servicios de información tecnológica y de mercados, de innovación de productos y procesos productivos, de capacitación técnica y gestión empresarial, de cooperación entre empresas, de comercialización y control de calidad y de asesoramiento financiero. Tales servicios son siempre de difícil acceso para los microempresarios en sus diferentes localizaciones en el interior del país.

Cualquier estrategia de desarrollo local debe orientarse en asegurar mejores condiciones de vida de la población local, tratando de centrarse especialmente aunque no exclusivamente, en la mejor utilización de los recursos locales, con la finalidad de promover nuevas

empresas y puestos de trabajo locales. Para lo cual pueden utilizarse las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, como también la reorganización de los procesos productivos locales, según los mercados a los que estén orientados. Para una buena estrategia de desarrollo local, es fundamental la construcción de una buena oferta territorial de servicios de apoyo a la producción (Alburquerque, 2003).

El desarrollo económico local depende principalmente de la capacidad para introducir innovaciones al interior de la base productiva y tejido empresarial de un territorio (Alburquerque, 2004).

Desde esta perspectiva y como se menciona en el primer párrafo es que surge el programa *Chile Emprende* el cual es una iniciativa que busca impulsar el desarrollo de oportunidades de negocio para micro y pequeñas empresas en territorios específicos. Estos territorios son agrupaciones de comunas con componentes básicos de identidad común, los cuales tienen una relativa coherencia geográfica, social, cultural y productiva, que actúan como base para el desarrollo de oportunidades comunes y complementarias que cuentan con una masa crítica de actores privados, municipales y públicos, los que están dispuestos a trabajar e intervenir para capturar y aprovechar oportunidades que concuerden desarrollar (Chile Emprende, 2005b).

*Chile Emprende*¹ es un servicio que se entrega a los emprendedores, y como todo servicio sus usuarios pueden o no estar conforme con este. La persona, como ser único, requiere de la satisfacción de necesidades para la consecución de su propia subsistencia, sin embargo, el acto mismo de confirmación de necesidades se escapa del individualismo al requerir de la acción coordinada de los demás en cuanto oferta de bienes y servicios. Justamente, las organizaciones no son más que la materialización de esta acción coordinada. El interés organizacional de velar por el bienestar de las personas implica la satisfacción de necesidades institucionales propias, enmarcándose esta relación en la utilidad dada y recibida. Es este carácter utilitario de la relación persona-organización el que permite la utilización del término Usuario (a).

La satisfacción o insatisfacción de los usuarios (as) con las prestaciones otorgadas por las organizaciones dependerá de factores variados y únicos como la cultura, el entorno, como sus soportes psicológicos o bien como sus constructos biológicos. La satisfacción, por lo tanto, está relacionada estrechamente con la *percepción* que las personas tienen respecto del servicio recibido (Zeithaml *et al.*, 1988).

Ante esta afirmación, se concluye que la *calidad del servicio y su modelo de intervención* debe ser un aspecto utilizado como elemento estratégico, capaz de conferir una ventaja diferenciadora y perdurable.

Desde esta perspectiva, emerge el interés por conocer e investigar sobre la eficacia de la metodología de intervención que utiliza el programa Chile emprende, específicamente en su intervención en la provincia del Limarí, región de Coquimbo. A través de la investigación evaluativa se describirá la calidad del servicio (que propicia la metodología de intervención) tal cual la perciben los usuarios del Chile emprende de la provincia señalada.

La elaboración de un programa territorial como *Chile Emprende* consta de diferentes pasos, para llegar así a su construcción y realización.

2.3. Fases del proceso de Construcción y realización de la Estrategia de Desarrollo Económico Territorial.

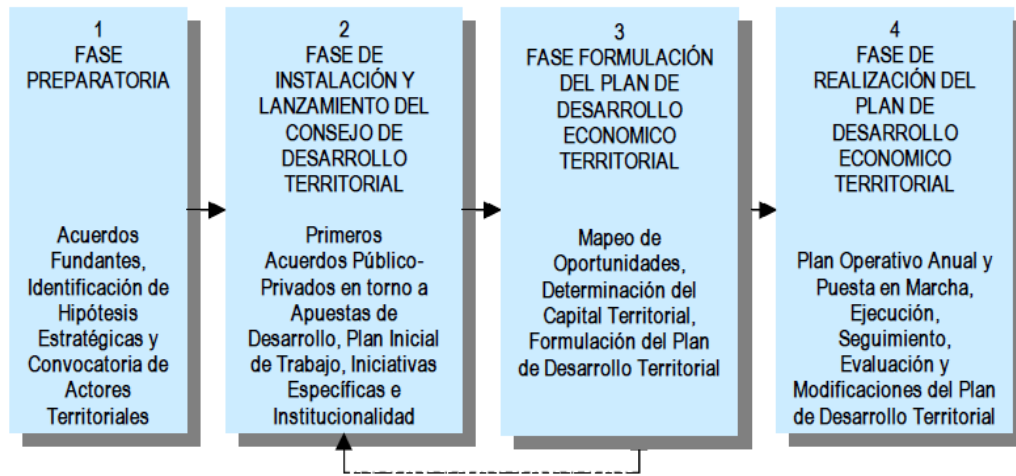


Figura 1: Diagrama de las fases para la creación de un plan de desarrollo territorial.

(Fuente: Chile Emprende, 2005)

2.3.1. Fase preparatoria:

Para impulsar procesos de *desarrollo económico territorial* es necesario un mínimo de condición de actores para que existan conocimientos compartidos de cuál es el *territorio* común de referencia, además de identificar las posibles potencialidades y/o oportunidades en las cuales basar su desarrollo y de quienes puedan encarnar la realización de dichos procesos. Si esta condición no existe, es necesario trabajarla, construirla y desarrollarla, antes de seguir adelante con el proceso. Dentro de esta fase encontramos las siguientes subfases:

a) *Grupo impulsor inicial:* Corresponderá a las instituciones públicas y/o autoridades locales interesadas en promover una estrategia de desarrollo económico territorial constituir un grupo de trabajo, en cuyo seno se tomarán acuerdos acerca de la manera en que

articularán sus esfuerzos y recursos institucionales con la finalidad de impulsar y facilitar el proceso de definición y realización de la estrategia.

La primera tarea que debe cumplir este grupo impulsor es realizar un análisis preliminar del territorio, sus actores y entorno, orientado a identificar y proponer definiciones relativas, al menos, a la delimitación del territorio, y a la identificación de las áreas económicas estratégicas y a los actores claves para desarrollarlas.

Respecto al párrafo anterior el equipo ejecutor de terreno tiene la misión de hacer un levantamiento respecto de los requerimientos que hacen los usuarios que se han inscrito para participar del programa, esta actividad requiere tener un acabado conocimiento de cada uno de los postulantes en cuanto a su negocio, ya es la única forma de comprender si el empresario es pertinente en cuanto al requerimiento que hace al programa. Por tanto, no basta con tener una ó dos visitas como para realizar el diagnostico, sino que de dedicar el tiempo necesario para tener todos los puntos que se requieren para efectuar un diagnostico certero del negocio del usuario.

b) Instalación de soporte técnico: Es conveniente que al constituirse la alianza impulsora, cuente desde sus inicios con competencias destinadas a dar soporte técnico y metodológico a las tareas de esta etapa, gestionándola. Dicho soporte debe expresarse al menos en un profesional, con alta competencia y mayor nivel de compromiso, designado, asignado o contratado con dedicación exclusiva al trabajo que se va a emprender. El rol de este profesional, que para esta fase “preparatoria” denominaremos convencionalmente “Secretario Técnico”, es el antecedente del órgano de gestión que acompañará y colaborará en la realización de la estrategia, aportando capacidades técnicas y gerenciales al desempeño de la instancia pública-privada territorial.

En este punto es fundamental que el profesional tenga experiencia de trabajo con el perfil de usuarios de la zona del Limarí, ya que las condicionantes socio culturales demandan de

un profesional que maneje los conceptos e idiosincrasias de las personas de las zonas rurales, que son las que mayormente participan de este programa. En este sentido, la experiencia y conocimiento del territorio del profesional técnico es fundamental para conseguir resultados verídicos y certeros.

Para asegurar la pertinencia e idoneidad del profesional, se reclutan antecedentes indicando explícitamente el perfil del cargo y las habilidades que debe tener el mismo, además dentro de los requisitos se exige probar la experiencia de trabajo profesional en el territorio donde se ejecuta el programa. El reclutamiento y selección del profesional se hace por concurso público (por medio de prensa escrito de la región) y es una comisión integrada por funcionarios de Fosis y del programa a nivel central (Santiago) quienes seleccionan al profesional.

c) Identificación del territorio a dinamizar o intervenir: Para empezar, el grupo o liderazgo impulsor deberá concordar en qué territorio va a emprender una estrategia de desarrollo, y su delimitación preliminar. Generalmente, el territorio está conformado por un número de comunas contiguas entre sí, al interior de las cuales se juegan relaciones económicas y laborales, cuyas dinámicas tienen incidencia significativa en su población. En la mayoría de los casos en Chile, un territorio no supera el tamaño de una provincia. Sin embargo, los territorios no se reducen a límites político-administrativos, existiendo varios casos en que están conformados por un grupo de comunas que pertenecen administrativamente a más de una provincia. Al menos existe una situación en que el territorio coincide con las comunas que conforman dos provincias contiguas.

La selección del territorio a intervenir tiene que ver con las áreas priorizadas por el plan de intervención territorial efectuado a partir de las comunas que mayor problemáticas socioeconómicas existan en la región, en este caso, tiene que ver con la sequía existente en las comunas que conforman la provincia del Limarí en la región de Coquimbo. En este sentido, es coherente con la estrategia de intervención que define el Programa Chile Emprende, lo que habla de un trabajo coordinado y focalizado entre el programa y el

Gobierno regional. Esta complementación tiene su tercer año de realización, fecha en la cual entra en marcha el programa en dicha región.

2.3.2. Identificación de actores estratégicos (públicos y privados):

La cantidad y tipo de actores dependerá del territorio y estrategias previamente priorizadas, es necesario que los actores tanto públicos como privados estén vinculados con el desarrollo del territorio, por lo que es razonable que estén incluidos al menos; los municipios, micro y pequeños empresarios relacionados con las áreas de oportunidades preseleccionadas, y servicios públicos vinculados al apoyo para su desarrollo. Los actores privados convocados deben tener disposición y competencias favorables a la innovación, gestión y articulación, para así poder impulsar emprendimientos económicos. Se hizo mención en párrafos anteriores que existe una mesa provincial donde actores privados y públicos definen las acciones (desde el punto de vista de inversión y fomento económico y/o productivo) a realizar y priorizar en el territorio del Limarí. Se debe señalar que esta mesa tiene seis años de funcionamiento, y el programa Emprende participa desde hace cuatro años consecutivos.

Es necesario considerar a una diversidad de actores privados vinculados al territorio (empresarios agrícolas, crianceros, apicultores, etc) que por su finalidad y objetivos específicos pueden contribuir a desarrollar o fortalecer determinadas dimensiones del capital del territorio y a generar entornos favorables a la innovación, creación, cooperación y competitividad; ambas necesarias para la captura de oportunidades y, en un sentido más amplio, para el desarrollo territorial. Se debe indicar que las instituciones públicas que participan junto a estos actores privados están: Sercotec, Corfo, Sence, Indap, Gobernación y Fosis. En el punto anterior, se indicó que el funcionamiento del programa se coordina con todos estos actores en mesas provinciales para dar a conocer la intervención en específico y la población objetivo a intervenir, esta actividad se efectúa en diciembre de cada año.

Se cursan invitaciones a universidades y centros de estudio con presencia en el territorio, por parte de la administración del programa, con la intención de que ellos puedan

contribuir con la generación de conocimiento y en la exploración y desarrollo de innovaciones que incrementen la competitividad empresarial de las MIPES del Territorio. Del mismo modo, se invita a participar a la banca privada a través de sus sucursales localizadas en el territorio, pues ellas pueden ofrecer opciones favorables y concurrir al financiamiento de iniciativas y emprendimientos que se concuerde impulsar.

(Chile Emprende, 2005a).

2.3.3. Fase de Instalación y lanzamiento del consejo de desarrollo territorial.

Es una instancia de cooperación público-privada, donde los procesos de desarrollo resultan de los acuerdos de diferentes actores, los cuales se concertan libremente en torno de propósitos comunes (Chile Emprende, 2005a).

Cada proceso de desarrollo económico para llevarse a cabo va a requerir de cooperación de agentes económicos tales como: empresariales, laborales, comerciales, culturales, entre otros, además debe contar con la institucionalidad pública; municipal, regional, sectorial, lo que facilitará ciertas condiciones (Chile Emprende, 2005a). En el caso del territorio del Limarí se señaló en párrafo anterior que existe una mesa que ya tiene algunos años de constitución y que dentro de sus funciones delibera respecto de las actividades en su materia a realizar durante el año.

Es importante contar con instancias y mecanismos que sirvan de concertación, cooperación y gestión por todos los actores tanto públicos como privados. Si estos espacios no existen o están poco desarrollados, es necesario trabajarlos, con el fin que estos sectores tengan instancias para poder debatir y tener acuerdos preliminares relacionados a la búsqueda de caminos para el desarrollo y para tomar las mejores decisiones. La mesa del Limarí es transversal políticamente, esto ha favorecido a que los acuerdos a los cuales se llegan se puedan ejecutar sin contratiempos o inconvenientes.

El Consejo de Desarrollo Territorial deberá darse a la tarea de concordar una cierta imagen actual del territorio y proyectar una primera visión de su desarrollo futuro a construir, que deben abocarse los actores públicos y privados, una vez que se ha dado inicio al proceso de

constitución de la instancia de trabajo conjunta, lo que permite visualizar los recursos propios con que cuenta y las oportunidades externas con las que se relaciona, así como las dinámicas que lo caracterizan y las potencialidades que pueden ser aprovechadas por los actores. Esta materia es abordada por la mesa provincial del Limarí, por tanto, se cumplen estos lineamientos teóricos expresados al comienzo de este párrafo.

A esta tarea contribuirán los insumos aportados por el grupo impulsor, que ya habrá sistematizado información relativa a las dinámicas de población y empleo, a las actividades económicas principales del territorio, a la participación de las MIPE en estas actividades, y a las áreas de oportunidad que propone capturar y dinamizar.

Los actores tendrán la misión de concurrir con sus propios conocimientos, percepciones, visiones e intereses a la formación de una imagen compartida actual y proyectada del territorio, generándose de este modo, un diagnóstico compartido y una definición conjunta de ejes estratégicos. Se debe indicar que dentro de los actores no se contemplan trabajadores ó sindicatos, algo que no queda explícito por parte del programa emprende o de la gobernación del Limarí que preside la mesa provincial.

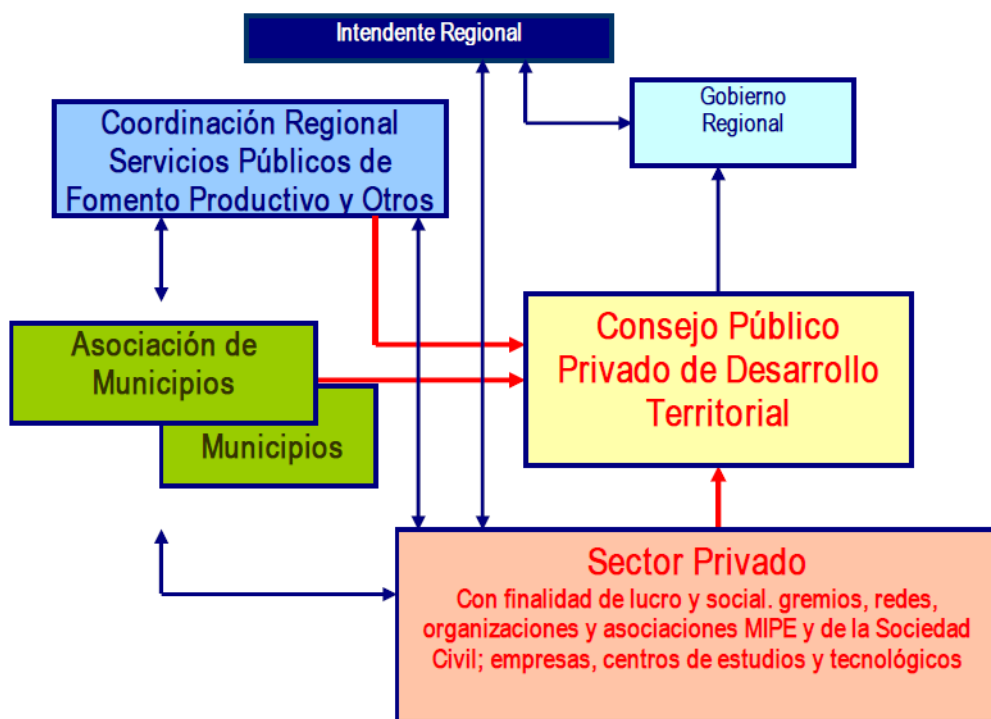


Figura 2: Esquema de posibles actores y sectores a la conformación de un Consejo de Desarrollo Territorial. (Fuente: Chile Emprende, 2005a).

2.3.4. Formulación del plan de desarrollo territorial.

Un plan de desarrollo debe ser una construcción colectiva, el cual no debe ser formulado por expertos para los interesados o para quien tome decisiones de asignación de recursos, ya que si esto sucede se corre el riesgo de obtener resultados desfavorables (Chile Emprende, 2005a).

Un plan de desarrollo territorial debe construirse a partir del capital del territorio y de los actores, pero basándose en oportunidades concretas las que puedan ser capturadas y desarrolladas por ellos. Según las capacidades y condiciones de los actores, deben ser capaces de identificar las oportunidades, evaluarlas y responsabilizarse de las brechas de capital territorial existentes, para poder capturar y desarrollar cada oportunidad (Chile Emprende, 2005a). Un plan, en este caso regional, es un conjunto de programas relacionados con la intervención en temáticas de: agricultura, turismo, pesca y minería. Al respecto se contempla la realización anual de un conjunto de proyectos en estas áreas de la economía regional.

La primera tarea a la que debe abocarse el Consejo en esta fase, corresponde a la exploración de las oportunidades económicas posibles de capturar por los actores privados del territorio, particularmente por sus micros y pequeñas empresas y trabajadores independientes (MIPE), en colaboración con las instituciones públicas y privadas participantes.

La exploración de los mercados permitirá descubrir demandas de empresas, servicios públicos o consumidores susceptibles de ser aprovechadas por los actores del territorio. En particular, convendrá explorar aquellas demandas emergentes o latentes susceptibles de activar, derivadas de nuevas necesidades generadas por el modo de vida de la población.

Una vez que el ejercicio de exploración ha sido llevado a cabo, el Consejo de Desarrollo podrá identificar un conjunto de potenciales oportunidades de negocio susceptibles de ser capturadas por parte de las MIPE y de la población activa vinculada al área estratégica

correspondiente. Corresponderá entonces precisar las características de estas oportunidades y examinar su potencial contribución a la apuesta inicial compartida; al incremento de las ventas de las MIPE y de los ingresos de las personas involucradas; y, en definitiva, a la dinamización de parte significativa de la economía del territorio.

La realización de las oportunidades de negocio y empleo que el *Consejo Público-Privado de Desarrollo Territorial* y sus demás instancias asociadas hayan seleccionado, tiene por finalidad contribuir:

- A nivel de las empresas del Territorio y, especialmente, de sus micro y pequeñas empresas vinculadas al desarrollo de las oportunidades seleccionadas, interesa fundamentalmente el incremento de sus ventas y de su rentabilidad, lo que implicará diversas dimensiones según los casos, desde la agregación de valor a su producción, la diversificación económica y la consolidación de la propiedad, pasando por el desarrollo de redes productivas y comerciales, hasta la integración o desarrollo de canales comerciales.
- A nivel de las personas vinculadas a la realización de dichas oportunidades, interesa en primer lugar el incremento de sus ingresos autónomos, especialmente los provenientes del trabajo; lo que supone un mayor y mejor empleo por parte de las empresas (que incrementen ventas), así como el desarrollo del trabajo independiente.

2.3.5. Ejecución del plan de desarrollo económico territorial

La realización debe ser colectiva, en un conjunto de acuerdos vinculantes entre actores en cooperación, por lo que estos acuerdos estarán en una permanente y dinámica revisión para revelar avances y dificultades que puedan surgir o identificar oportunidades emergentes que en una primera instancia no fueron seleccionadas, pero de las que pueden surgir nuevas potencialidades. Evaluar además pequeños resultados y nuevas condiciones de los actores generadas a partir de éstos resultados (Chile Emprende, 2005a). La mesa en este caso genera una especie de acuerdos que quedan plasmados en un acta de acuerdos respecto de la realización y/o ejecución de los programas del plan en el territorio.

En esta fase se deben incluir propuestas que orienten a mejorar el aprovechamiento de la riqueza de su naturaleza principalmente la flexibilidad y dinamismo, contribuyendo a

expandir los procesos desencadenados y las nuevas oportunidades y opciones que vayan abriendo, sin que ello escape a la lógica de correcta ejecución seguimiento y evaluación de lo planificado, pero preocupándose y ocupándose de generar aprendizajes que corrijan, ajusten, revisen, replanteen y superen las aproximaciones, enfoques, opciones y estrategias hasta tiempos presentes, independiente de cuáles sean éstos (Chile Emprende, 2005a). Aquí es fundamental la información que se levanta de la realización de los diagnósticos que realizan previo a la ejecución, con ello se procura y cautela la eficiencia en la ejecución de los recursos públicos destinados a este programa.

La iniciación de la fase de realización del Plan de Desarrollo Territorial, puede implicar la necesidad de introducir cambios en la institucionalidad o en la gestión del Consejo Público-Privado de Desarrollo Territorial, de sus órganos auxiliares, o de sus instancias ejecutivas. Esto se refiere por ejemplo en nombrar un gerente que lidere la ejecución de los programas a ejecutarse en el territorio, esto es prerrogativa de casa consejo o mesa provincial en los cuales funcione el programa Emprende.

Las fases anteriores estaban centradas en la construcción de acuerdos entre actores múltiples; ahora el énfasis se centrará en realizarlos y llevarlos a la práctica. Ello puede implicar que instancias, actores, mecanismos y modos de gestión deban adecuarse a las nuevas circunstancias. Se debe indicar que en la ejecución de los proyectos pueden existir cambios producto de circunstancias que se produzcan, por tanto, existe claridad respecto de la dinámica que pueden existir en los proyectos por parte de los componentes del consejo.

Uno de los ajustes puede estar a nivel de los *integrantes* del Consejo Público-Privado de Desarrollo Territorial. Todo esto está normado dentro de los estatutos que rigen la composición y funcionamiento del consejo. La incorporación de agentes privados se relaciona con los sectores emergentes que están tomando fuerza en la región de Coquimbo, por ejemplo con la puesta en marcha de yacimientos mineros el segmento de prestadores de servicios es un estamento que ha tomado relevancia en la provincia es por ello que se solicitó que se incorporaran al consejo, lo que por cierto es acertado, ya que los mercados presentan movilidad y deben estar presente todos aquellos sectores que están tomando relevancia dentro de la economía regional.

2.3.6. Seguimiento y evaluación.

El seguimiento y evaluación es una actividad sistemática que se encarga de capturar y analizar información, la cual está orientada a:

- Conocer como han avanzado las actividades conforme a lo planificado, además del grado, oportunidad y calidad de cumplimiento de cada compromiso asumido.
- Controlar el adecuado uso de los recursos disponibles.
- Comprobar que se cumpla con los objetivos y sus correspondientes metas.
- Promover el análisis crítico del proceso para así generar aprendizaje que mejoren la gestión.

Fuente: Chile Emprende, 2005^a.

Todas actividades de evaluación son cuantitativas y se enmarcan en conocer los productos que se obtienen o no, pero, adolece de conocer los procesos (en términos cualitativos) en los que se efectúan su ejecución. No existe tampoco una definición explícita que señale que se deben realizar otros tipos de evaluaciones. Si bien se promueve el análisis crítico, no existen instrumentos u otros que sistematicen la expresión de estos análisis críticos. A juicio del autor de esta investigación, aquí radica la mayor debilidad de la metodología de intervención que presenta el programa.

2.3.7. Seguimiento del cumplimiento de los compromisos.

Es de suma importancia la comprobación de la participación de los diversos actores comprometidos con el plan territorial, verificar si las actividades programadas para ello se realizan de manera adecuada y oportuna.

Es necesario registrar y analizar los siguientes factores, para verificar el real aporte de y concurrencia de todos los actores:

- Si los actores cumplieron o están cumpliendo los compromisos que se refieren a inversión de recursos y plazos.

- Que las actividades se realizaron o se ejecutan en términos de calidad y oportunidad.

En dicho seguimiento del Plan Operativo no sólo es importante verificar que se cumplan las tareas o plazos acordados, es también importante detectar eventuales problemas que puedan limitar el cumplimiento de actividades, analizar las posibles causas y solucionar oportunamente estas dificultades. El o los profesionales que velan por su cumplimiento, son las figuras o cargos que el consejo implementa para efectuar esta fase. Los instrumentos utilizados para su medición son ideados e implementados por esta figura que establece el consejo.

Fuente: Chile Emprende, 2005a

2.3.8. Seguimiento financiero.

Se hace particularmente importante cuando la estrategia de desarrollo se financia con aportes de distintos actores. En estructuras orgánicas pequeñas el seguimiento financiero puede ser parte del seguimiento global que realice la directiva, de esta manera la gerencia o secretaría del Consejo de Desarrollo debiera encargarse de:

- Registrar los aportes financieros de las instancias públicas y privadas y compararlos con los que habían comprometido y planificado.
- Registra gastos asociados a la ejecución de actividades.
- Realizar rendiciones de lo gastado periódicamente.
- Presentar balances que permitan visibilizar la situación presupuestaria y la disponibilidad de recursos para cada periodo.

El seguimiento financiero es una actividad que debe realizarse periódicamente y que debe estar a cargo en lo posible por una persona específica delegada por el Consejo de Desarrollo. En el caso de Limarí emprende, se contrata por parte del consejo a un profesional de las ciencias económicas durante la fase de ejecución y seguimiento.

Fuente: Chile Emprende, 2005^a

Positivo es el seguimiento financiero en comparación con otro tipo de programas estatales similares a este, ya que con ello existe un mayor cuidado y rigurosidad en el gasto de los presupuesto de los programas que se ejecutan.

2.3.9. Seguimiento del cumplimiento de objetivos y metas.

Consiste en verificar si las actividades realizadas y los recursos utilizados permiten cumplir los resultados esperados, si los resultados generan los efectos e impactos buscados.

Se debe procurar obtener la información necesaria para así evaluar los resultados y cambios a nivel de:

- Capacidades y condiciones del territorio.
- Las micro y pequeñas empresas.
- Las personas.

Por lo general, el seguimiento de los avances en materia de resultados debe hacerse en el marco de la revisión anual del Plan Operativo, lo que ayudará a aportar información útil para tomar decisiones en dicho plano, y aportar insumos a posteriores evaluaciones.

La experiencia da cuenta que, en el curso de cada proceso de la estrategia, los objetivos, actores y prioridades pueden cambiar de acuerdo a la dinámica que adquiere cada proceso. En este sentido el seguimiento y evaluación debe dar cuenta de dichos cambios y facilitar la revisión periódica del plan operativo y estratégico.

Fuente: Chile Emprende, 2005^a.

Ya se hizo mención en párrafos anteriores que la evaluación es eminentemente cuantitativa, por tanto, se miden solo los resultados. En el caso de Limarí emprende, es la persona encargada de gerenciar los proyectos quien tiene la tarea de medir los resultados obtenidos al finalizar cada programa, todo lo cual en lo operativo se hace poco eficaz dado que una sola persona no alcanza en tiempo y rigurosidad hacer la evaluación de todos los proyectos que se deslindan de los programas que se ejecutan en el año, en este caso, durante al año que hace referencia este estudio son veinte.

2.3.10. Evaluación del proceso.

El ejercicio evaluativo es un logro en sí mismo, pues crea capacidades de reflexión y análisis en los actores del territorio lo que permite fortalecer el proceso e instalar esas capacidades para futuros procesos de desarrollo. Bajo este sentido el seguimiento y evaluación puede ser usado como una herramienta práctica que ayuda a sistematizar las experiencias, extraer aprendizajes de logros y fracasos y obtener lecciones que puedan orientar decisiones futuras. Para dar cumplimiento a este proceso se recomienda:

- Es recomendable que desde el inicio del proceso, la secretaría técnica o gerencia explique los objetivos del seguimiento y evaluación, involucrando a los actores en una práctica continua de reflexión evaluativa.
- Es necesario que la información que el sistema obtenga, sea conocida por los actores y se transforme en una herramienta para evaluar su trabajo y sus logros.
- Es importante que la secretaría técnica programe reuniones o talleres periódicos de seguimiento y evaluación entre los actores públicos y privados que participan de las iniciativas (especialmente los participantes directos de emprendimientos) de modo de analizar con ellos el proceso vivido, los resultados alcanzados, los factores de éxito y/o los factores que impidieron mejores resultados.

Fuente: Chile Emprende, 2005^a

Esta fase es la que menos se realiza ya que la falta de más profesionales que estén involucrados en este proceso hace que él encargado se diluya en efectuar actividades administrativas más que estar realizando esta tarea. La impresión que existe de mi parte al respecto, es que no se visualiza en la descripción de cargo la cantidad de tareas que tiene el profesional que representa a la mesa y/o consejo, por tanto, se hace impracticable hacer esta tarea ya que el profesional dedica su tiempo a labores administrativas que demanda el programa más que a cumplir las fases que demanda la metodología en cuestión.

2.3.11. Instrumentos para el seguimiento y la evaluación.

Para definir un sistema de seguimiento y evaluación es necesario contar con ciertos mecanismos o instrumentos que permitan recopilar la información necesaria:

- Para el seguimiento de actividades, se tendrá como instrumentos básicos el Plan Operativo Anual y el Cronograma.
- Para el seguimiento financiero, los instrumentos básicos serán el Presupuesto y registro contable de ingresos y egresos.
- Para el seguimiento y evaluación de objetivos, se puede incorporar una hoja de registro por iniciativa incorporada al Plan de Desarrollo, además de pequeñas encuestas y estudios de caso.
- Para el análisis crítico del proceso, son de gran utilidad los talleres de seguimiento y evaluación que permitan la participación de los actores.

Fuente: Chile Emprende, 2005a

Existen instrumentos muy básicos y genéricos para realizar esta actividad, es por ello que se encarga al profesional a cargo, entre otros de supervisión del programa, que diseñe y aplique instrumentos de recolección de información para efectuar un seguimiento y evaluación. Como ya se menciona, la información es cuantitativa y contiene poca información del proceso de seguimiento.

2.3.12. Análisis de la información y los productos del sistema.

- Toda información recolectada debe ser ordenada y sistematizada, de modo de presentarla ante los actores involucrados de la manera más sencilla y comprensible.
- La información es mejor presentada de manera resumida y con apoyos gráficos los que colaboren con la comprensión del los contenidos.
- La sola presentación de datos tampoco es suficiente, por lo que es conveniente explicar las preguntas de evaluación, se entregue la información ya sistematizada sobre cada tópico y se saquen las conclusiones respectivas. Fuente: Chile Emprende, 2005

Se debe aseverar que no existe un procedimiento u otro que norme el cumplimiento de las fases metodológicas de intervención del programa, y que su realización depende del profesional que sea seleccionado administrar la ejecución del programa. El consejo no tiene a una persona determinada que esté a cargo del profesional para observar y/o controlar que

está realizando al respecto, lo que interesa al consejo es que el programa se ejecute y que los usuarios no reclamen al final de la ejecución, y que queden contentos. Lo más cercano que se ve de los integrantes del consejo en la ejecución del programa es cuando lo inauguran o cuando asisten al cierre del mismo.

2.4. Institucionalidad.

2.4.1 Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).

FOSIS es uno de los impulsores de Chile emprende, FOSIS corresponde a un servicio del Gobierno de Chile, fue creado el 26 de octubre de 1990. Actualmente cuenta con 15 direcciones regionales y 20 oficinas provinciales, está relacionado con la Presidencia de la República a través del *Ministerio de Planificación* (MIDEPLAN), el cual promueve el desarrollo del país a través de la integración y protección social de las personas, articulando acciones con las autoridades políticas, órganos del Estado y sociedad civil, a nivel nacional, regional y local (FOSIS, 2010).

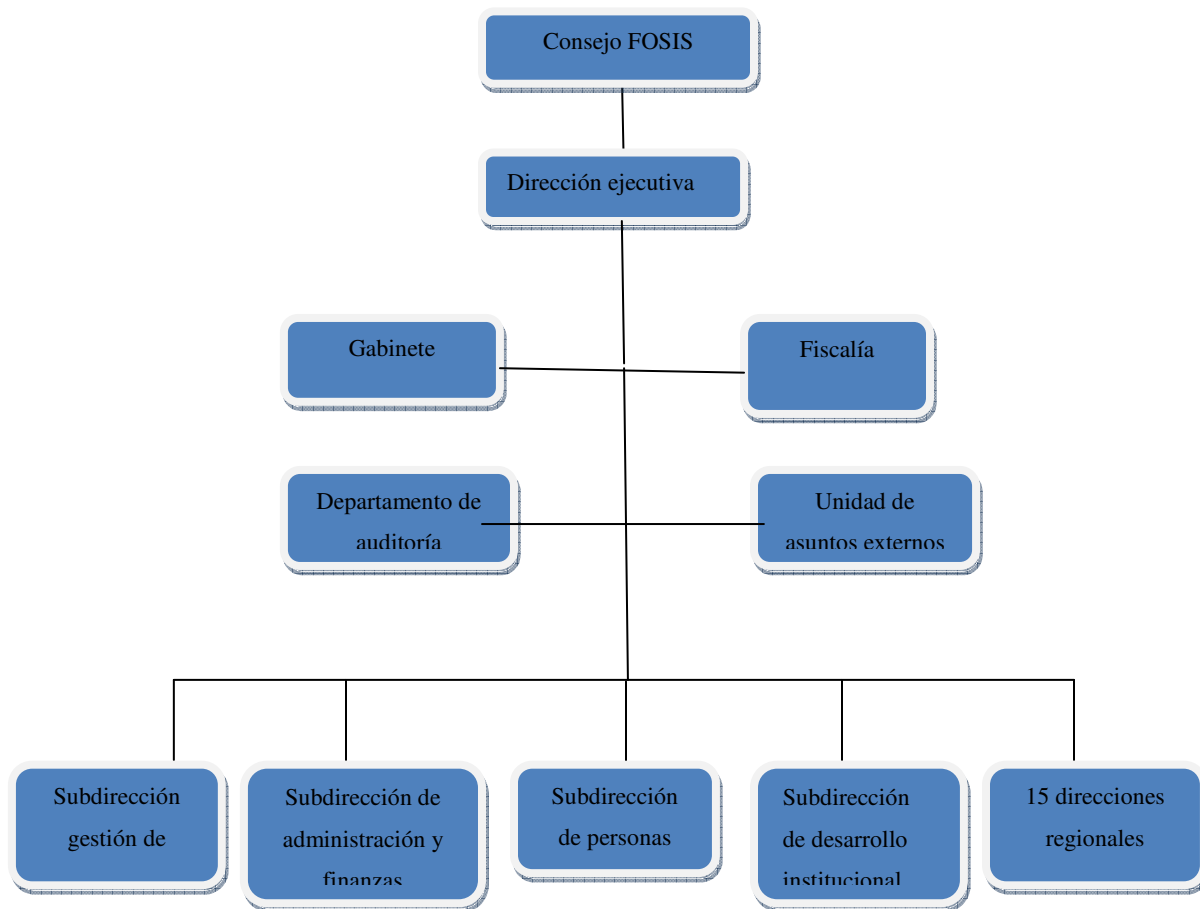


Figura 3: organigrama de los departamentos y subdirecciones de FOSIS. (Fuente: FOSIS, 2010).

FOSIS tiene como misión contribuir en el esfuerzo del país para superar la pobreza y disminuir la vulnerabilidad social de las personas y familias, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del estado (FOSIS, 2010).

FOSIS, para superar situación de pobreza, financia diferentes programas a personas, familias y organizaciones que necesitan oportunidades. Los programas disponibles actualmente son:

Preparación para el trabajo: se ofrece apoyo a las personas a través de talleres y capacitación para que puedan insertarse en el mundo laboral.

Empleabilidad juvenil: brinda apoyo personalizado a los jóvenes, para que postulen a puestos de trabajo o puedan desarrollar ideas para trabajos independientes.

Apoyo al Microemprendimiento: para personas mayores de 18 años, que quieran iniciar su propio negocio, se ofrecen talleres, capacitaciones y capital semilla.

Apoyo a Actividades Económicas: ofrece a trabajadores independientes asesorías, asistencia y financiamiento para fortalecer la actividad económica que se encuentren desarrollando.

Apoyo a Emprendimientos Sociales: destinado a personas que desarrollan servicios a la comunidad. Se espera que la actividad que desarrollen sea certificada o reconocidas de manera formal.

Emprende Más: apoya iniciativas emprendedoras que muestren ventas estables y que tengan potencial para ser aún más competitivas. Se entrega apoyo mediante cursos y capacitaciones especializadas.

Acceso al Microcrédito: facilita el acceso al crédito para los microempresarios.

Programa Puente: entrega apoyo a familias que viven en situación de extrema pobreza, promueve y refuerza las capacidades de las personas y de las familias para que puedan mejorar su calidad de vida.

Programa Autoconsumo: apoya a familias para que puedan producir su propio alimento y de esta manera puedan mejorar sus hábitos alimentarios y reducir gastos asociados a la compra de alimentos.

Programa de Habitabilidad: proporciona soluciones a los problemas básicos de las condiciones de materiales de las viviendas de las familias pertenecientes a Chile Solidario.

Desarrollo Social: apoya la implementación de proyectos destinados a familias, grupos y organizaciones en ámbitos como: desarrollo escolar, mejoramiento de la vivienda, desarrollo familiar, protección a la primera infancia y fortalecimiento de la participación comunitaria.

Asesores Sénior: personas mayores voluntarias, brindan apoyo escolar a niños y niñas de educación básica pertenecientes a familias del Programa puente.

Fuente: FOSIS, 2010

2.4.2. Instituto de desarrollo agropecuario (INDAP).

El instituto de desarrollo agropecuario, es el principal servicio del Estado de Chile que se encarga de dar apoyo a la pequeña agricultura. Se fundó el 27 de noviembre de 1962. Es un servicio descentralizado del Ministerio de Agricultura y desconcentrado en regiones, con personalidad jurídica, patrimonio propio y capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones (INDAP, 2009).

Los principales objetivos de INDAP se basan en fortalecer la integración de los productos y servicios de la pequeña agricultura en los mercados nacionales e internacionales mediante el desarrollo de encadenamientos y alianzas productivas, aumentar la cobertura y mejorar la calidad de los Programas de Desarrollo para los segmentos más vulnerables de los usuarios INDAP permitiendo un desarrollo inclusivo para la pequeña agricultura mediante el fomento de inversiones productivas y las capacitaciones técnicas que mejoren la competitividad individual y asociativa del sector, por último asegurar la calidad de los productos y servicios que INDAP proporciona a la agricultura familiar campesina, a través de la implementación y mantención de una gestión de excelencia basada en la mejora continua. INDAP se encuentra presente en todas las regiones del país, con 13 Direcciones Regionales, 11 agencias de áreas, oficinas de sector y diez oficinas móviles (INDAP, 2011).

La misión de INDAP es, principalmente, el apoyo al desarrollo de los pequeños productores y productoras agrícolas mediante acciones de fomento productivo. Se orienta a la generación y fortalecimiento del capital humano, financiero y productivo, que contribuyan principalmente a la superación de la pobreza y a la sostenibilidad y competitividad de la agricultura nacional (INDAP, 2011).

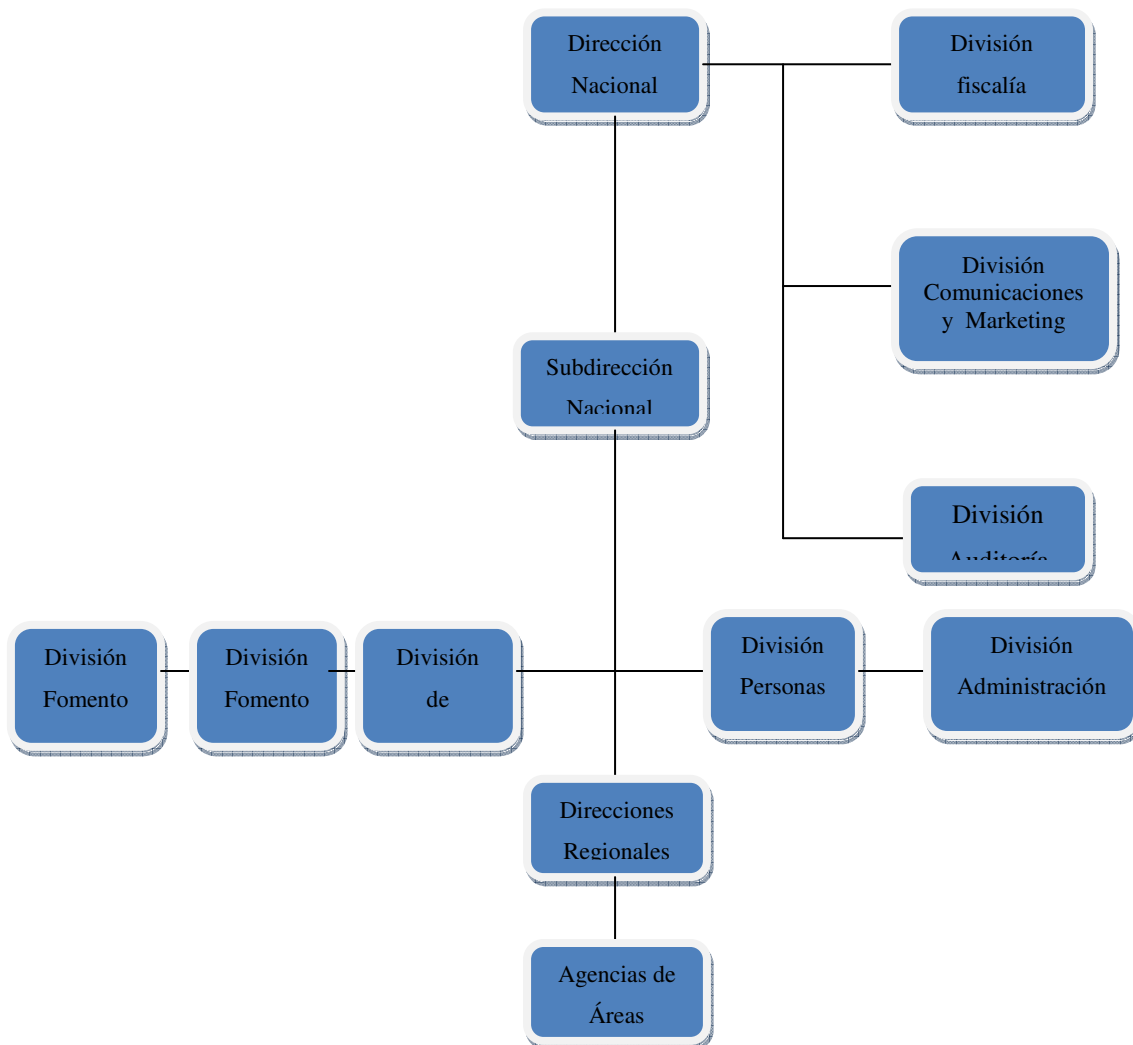


Figura 4: Organigrama de Direcciones y Divisiones de INDAP. (Fuente: INDAP, 2009)

2.4.3. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

El servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), fue creado en 1977, es el ente público encargado de supervigilar, dictar las normas y acreditar el sistema nacional de capacitación, así como de la administración del Fondo Nacional de Capacitación (Foncap). Su misión es la generación de empleos, dinamizar el mercado laboral y desarrollar capital humano mediante la aplicación de políticas públicas de fomento e intermediación laboral y de capacitación orientada a la empleabilidad y la productividad (SENCE, 2011).

Tabla 1: Beneficios otorgados por SENCE (Fuente: SENCE, 2012)

Medio	Beneficio
Personal	<ul style="list-style-type: none">- Formación de oficios para jóvenes- Bono trabajador activo- Bono empresa y negocio- Mujer trabajadora y jefa de hogar- Becas franquicia tributaria- Becas fondo de cesantía solidario- Becas otras instituciones públicas
A través de una empresa	<ul style="list-style-type: none">- Franquicia tributaria de capacitación- Precontrato de capacitación
Certificación de competencias laborales	<ul style="list-style-type: none">- Certificación de competencias laborales

2.4.4. Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).

SERCOTEC es una corporación de derecho privado, dependiente del Ministerio de Economía, que existe desde el 30 de junio de 1952. Se creó mediante la firma de un acuerdo cooperativo de asistencia técnica, al que concurrieron la Corporación de Fomento de la Producción, el Gobierno de Chile y el Instituto de Asuntos Interamericanos en representación del Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica (SERCOTEC, 2011).

SERCOTEC tiene como misión promover iniciativas de mejoramiento de la competitividad y productividad de las micro y pequeñas empresas y fortalece el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresas. SERCOTEC cuenta con servicios de acceso al financiamiento, servicios de desarrollo empresarial y programas de mejoramiento de las condiciones del entorno.

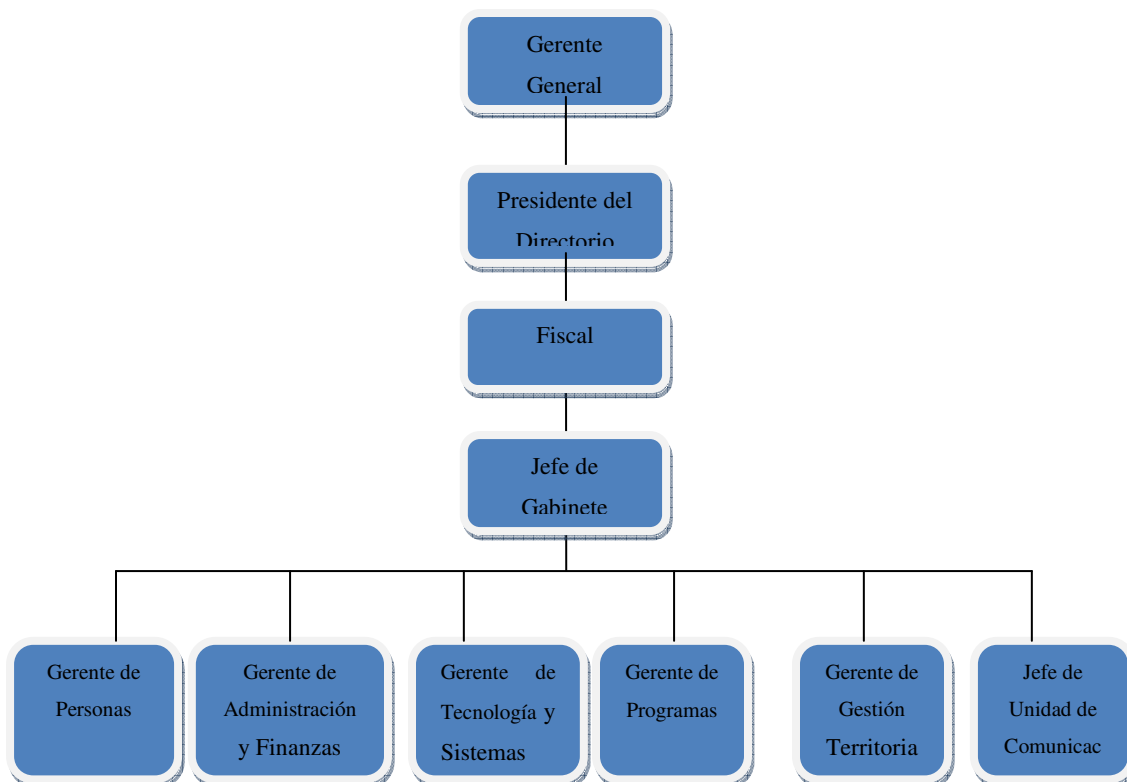


Figura 5: Organigrama de la distribución de autoridades de SERCOTEC. (Fuente: SERCOTEC, 2011)

2.4.5. Corporación de Fomento a la Producción (CORFO).

La Corporación de Fomento Productivo, fue creada en 1939, y es el organismo del Estado Chileno encargado de impulsar la actividad productiva nacional. CORFO está permanentemente comprometida con el desarrollo productivo del país y sus regiones, poniendo a disposición de las empresas una serie de servicios para mejorar la competitividad, manteniendo atención a los desafíos y problemas que pudiesen enfrentar sus clientes. Para esto CORFO se compromete a mejorar permanentemente la eficacia en sus procesos por medio de un sistema de gestión de calidad, y lleva a cabo un esfuerzo deliberado y sistemático con el fin de cumplir con todos los requisitos de sus clientes e incrementar su satisfacción.

CORFO tiene como misión fomentar el emprendimiento y la innovación para mejorar la productividad del país, y así, alcanzar posiciones de liderazgo mundial en materia competitiva. Del mismo modo su visión es ser una agencia promotora del emprendimiento y la innovación de clase mundial, que acelere el desarrollo generando mayores oportunidades para los chilenos (CORFO, 2011).

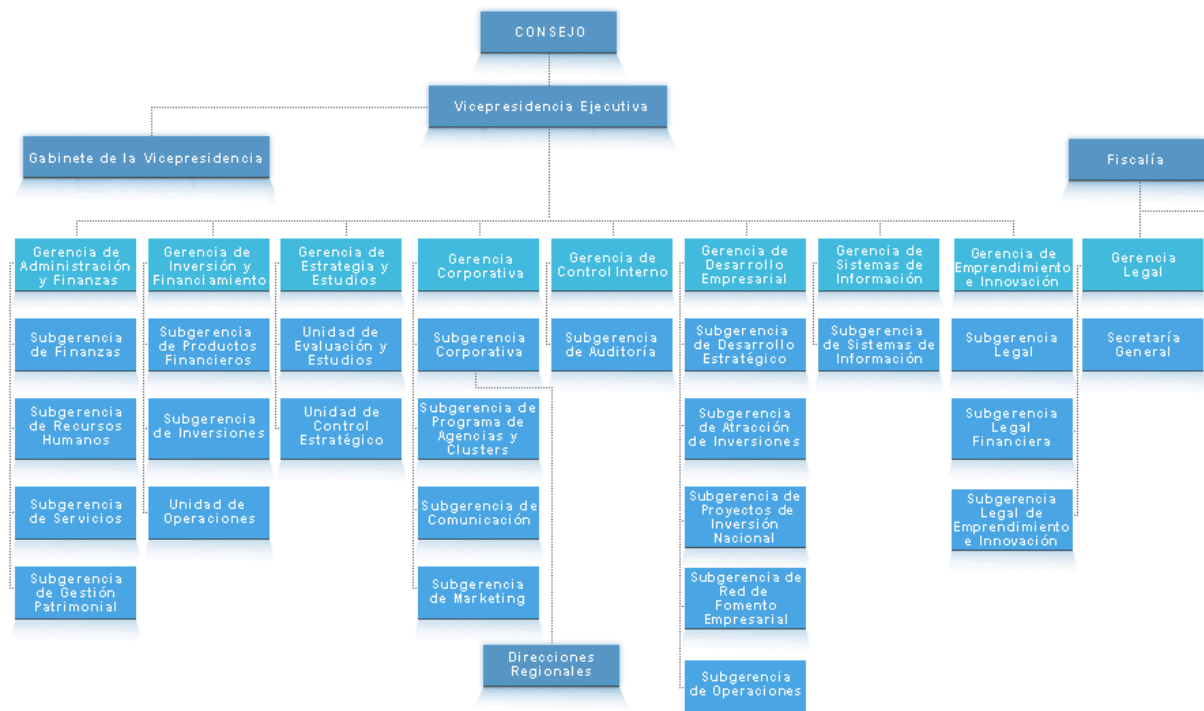


Figura 6: Organigrama de la estructura corporativa de CORFO. (Fuente: CORFO, 2011).

2.5. Evaluación de las instituciones públicas del Estado de Chile

El proceso de modernización que ha sufrido el Estado en la última década, ha generado un cambio a nivel de los servicios e instituciones públicas.

Dentro de los objetivos que se identifican en este proceso de cambio se busca promover la equidad social, la igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de la sociedad civil. Para ello, varias de las instituciones públicas chilenas han incorporado tecnología, han mejorado sus procesos y han generado una serie de iniciativas de acercamiento a sus usuarios con el propósito de otorgar un servicio con mayor y mejor calidad.

Dentro de este proceso de transformación los programas estatales han querido responder con los grados de calidad que ha planteado el gobierno para la entrega de sus servicios a nivel nacional, pero como se mencionó en capítulos anteriores, sigue siendo un ámbito deficiente.

Actualmente, la única instancia que evalúa las instituciones públicas es la Dirección de Presupuestos (DIPRES). Se establecen a continuación los objetivos, que en el marco de su misión, esta institución ha definido estratégicamente: (DIPRES, 2010).

Objetivos estratégicos de la DIPRES

1. Asesorar al Ministro de Hacienda en la formulación de la Política Fiscal, expresando dicha política en el presupuesto del gobierno central y de las empresas públicas.
2. Estimar las entradas del sector público y su rendimiento proyectado, procurando optimizar la capacidad de movilización de recursos para el logro de los objetivos de la acción gubernamental.
3. Analizar las consecuencias financieras de las Políticas Públicas e informar al Congreso Nacional sobre el impacto fiscal de los proyectos de ley sometidos a su consideración.

4. Fortalecer el presupuesto como instrumento para la asignación eficiente de los Recursos Públicos en función de los objetivos prioritarios de la acción gubernamental, optimizando los procedimientos para la formulación, discusión y ejecución del mismo.
5. Promover la eficiencia en el uso de los recursos públicos, desarrollando técnicas e instrumentos de control de gestión ligados al presupuesto.
6. Informar a las autoridades políticas, a las instituciones públicas, al Congreso Nacional y a la ciudadanía en general sobre la asignación y aplicación de los recursos financieros del sector público y sus perspectivas futuras.

Para cumplir con los Objetivos Estratégicos definidos en la Dirección de Presupuestos, se han desarrollado los siguientes productos estratégicos que entrega a sus clientes, usuarios y beneficiarios:

1. Elaboración de la Ley de Presupuestos.
2. Elaboración del Presupuesto de las Instituciones Públicas.
3. Cálculo de Ingresos Generales de la Nación.
4. Administración del Aporte Fiscal.
5. Negociación de créditos externos.
6. Proyección de compromisos de la Deuda Pública.
7. Estudio, diagnóstico y diseño de políticas de administración de personal.
8. Análisis de políticas y programas con impacto fiscal.
9. Generación y difusión de información especializada para diversos actores.
10. Control de gestión del Gobierno Central. (Fuente: DIPRES, 2010)

Según lo mencionado en las líneas precedentes, los objetivos están orientados a obtener información y disponer de ella para apoyar la “gestión, el análisis y la toma de decisiones,

con el propósito de mejorar la asignación de recursos y contribuir a orientar el presupuesto hacia el cumplimiento de metas”. Este Accionar deja fuera del ejercicio las evaluaciones de proceso, que son las que realmente aportan información acerca de cómo se entrega el servicio en el momento preciso, Aun cuando la calidad del servicio es evaluada por los clientes o usuarios por aspectos inmediatos, más directos o de impacto (Fuente: DIPRES, 2010).

Debido a que la percepción del cliente es definitiva en la apreciación de la calidad del servicio o producto esta función biopsicosocial, se presenta revestida de importancia, en efecto, de nada sirve pensar que se alcanzó calidad en productos o servicios, habiendo invertido tiempo, esfuerzo y recursos en ellos, si finalmente el cliente no percibe positivamente la entrega. Es decir, la calidad la define el usuario y constituye un parámetro fundamental para la organización. Por lo tanto, este es uno de los aspectos importantes a atender y para ello se requiere de evaluaciones en constante proceso.

A la luz de lo anterior, queda de manifiesto que el desarrollo de evaluaciones hacia los programas estatales aún está en una etapa de inicio. Tal vez, porque la Calidad ha sido un aspecto olvidado de los servicios públicos, dada su dificultad para cuantificar la calidad de las dimensiones que se quiere medir y por su naturaleza intangible.

2.6. *Calidad de servicio:*

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial, sugieren que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, etc. Sin embargo, la definición y medida de la calidad han resultado ser especialmente complejas en el ámbito de los servicios, dado que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadir la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Gronroos, 1994).

Maquena y Llaguno (1995) definen la calidad de servicio como el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y otras apreciaciones humanas, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, estilo, función empresarial, etc.,

que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo respecto a otros objetos de su especie.

Cabe señalar, además, que la calidad, sea de productos tangibles o servicios, es lo que los clientes perciben (Gronroos, 1994), o se juzga en función de lo que cada persona quiere (Devlin y Dong, 1994).

El conocimiento sobre la calidad de los productos tangibles, es insuficiente para comprender la calidad de los servicios y debido a su diferente naturaleza, que implica la existencia de una serie de características de los servicios que los diferencian de los productos tangibles (Gronroos, 1994; Lovelock, 1983; Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985; Zeithmal, 1981).

De las características diferenciadoras de los productos tangibles y los servicios, se destaca su intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo que hacen que la determinación de la calidad del servicio no pueda evaluarse de la misma manera que en los productos tangibles.

Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985,1988, definieron el modelo con mayor difusión denominado Modelo de las Deficiencias, donde se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

Estos autores proponen como método para medir la calidad del servicio la escala SERVQUAL, que define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía (Parasuraman *et al.*, 1988).

2.7. Modelo de evaluación de satisfacción de usuario

Para comprender el objeto y las características de los modelos de medición, es necesario, comprender los conceptos de servicio y calidad. Se entiende como servicio; el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. Los servicios

tienen como característica fundamental: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman *et al.*, 1985).

Por otra parte, al hablar de la medición de la calidad del servicio, la literatura académica ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que se está midiendo. En general hay tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está bien definida, por lo que se toma sólo el concepto de calidad.

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor. Según Vásques *et al.* (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, ya que es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia, por lo que se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). De la misma manera, éste autor y colaboradores hablan de la calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, ya que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes.

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad está referido a la calidad percibida, es decir, al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto (Zeithaml, 1988). En términos de servicio significaría: un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio (Parasuraman *et al.*, 1988). De esta manera, la calidad percibida es subjetiva, ya que supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Finalmente, la calidad percibida se valora en el sentido de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativa de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos.

A diferencia de la calidad en los productos, que sí puede ser medida objetivamente a través de indicadores como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman *et al.*, 1988). La propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994).

Según esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) plantearon el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Grönroos (1984) y Parasuraman *et al.* (1985) toman este planteamiento basándose en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación. Parasuraman y colaboradores visualizan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual, la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

Según Grönroos (1994) la calidad del servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido. Rust y Oliver (1994), plantean que los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

Todo proceso de medición de la calidad de un servicio implica que según sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar distintos objetos (Bou, 1997). El establecer dimensiones ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto de estudio. A veces, dada la subjetividad del concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fáciles de observar por los sujetos, si no, que son más bien abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdicos y americano, planteados por Grönroos (1984) y Parasuraman *et al.* (1985) respectivamente.

Modelo de la escuela nórdica: fue formulado por Grönroos (1988, 1994), también se conoce como *el modelo de la imagen*, relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué

se da) y la calidad funcional (cómo se da), estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en lo que recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente. Grönroos, describe que el exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de la calidad. Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada buena pueden dar como resultado una calidad percibida baja. Las expectativas o calidad esperada, según Grönroos, son función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

Según Grönroos (1994), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La primera se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo que tenga que ver con el soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es a lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio, en palabras de Grönroos es la dimensión del “cómo”. Como el consumidor recibe el servicio.

El nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación (Grönroos, 1988).

Modelo de la escuela americana: el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Este modelo es el planteamiento más utilizado por los académicos dado la proliferación de artículos en el área que utilizan su escala. Parasuraman y colaboradores, partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad del servicio percibida. Después de investigar y realizar evaluaciones, tomando como base el concepto

de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad del servicio y lo denominaron SERVQUAL. Este instrumento permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron de la calidad del servicio. Parasuraman *et al.* (1988), luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlación entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco (Tabla II). Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

Tabla 2: Evolución del instrumento SERVQUAL

PROCESO DE PURIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO SERVQUAL Y SUS DIMENSIONES:		
Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry		
Desarrollo 1985	Desarrollo 1988	
	1ª etapa de purificación	2ª etapa de purificación.
Elementos Tangibles	Elementos Tangibles	Elementos Tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta
Comunicación	Comunicación Credibilidad Seguridad Competencia	Seguridad
Credibilidad		
Seguridad		
Competencia		
Gentileza	Gentileza	
Comprensión/Conocimiento del cliente	Comprensión/Conocimiento del Cliente	Empatía
Accesibilidad	Accesibilidad	

Fuente: PARASURAMAN *et al.*, (1988).

Entendiendo por cada dimensión lo siguiente:

- a. Elementos Tangibles: Incluyen las pruebas físicas, materiales didácticos del servicio prestado. Equipos o instrumentos utilizados para proporcionar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- b. Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee Implica coherencia en la actuación.
- c. Capacidad de Respuesta: Hace referencia a la voluntad y destreza de los empleados para proporcionar un buen servicio.
- d. Comunicación: Significa mantener a los usuarios informados en un lenguaje sencillo, claro y con concurrencia de una escucha activa.
- e. Credibilidad: Implica confianza, honestidad y tener presente el interés del usuario.
- f. Seguridad: Significa que el usuario esté libre de peligros o dudas.
- g. Conocimiento del Cliente: Significa poseer las destrezas y los conocimientos necesario para prestar un buen servicio.
- h. Accesibilidad: Implica el acercamiento y la facilidad del contacto del usuario con la institución u empresa.
- i. Cortesía: Comprende la educación, respeto amabilidad y consideración del personal del servicio con los clientes (usuarios).
- j. Comprensión: Es la adecuación del servicio a las necesidades del cliente.

Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o *gaps* en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. De esta manera, las percepciones generales de la calidad del servicio están influidas por estos vacíos (*gaps*) que tiene lugar en las organizaciones que prestan servicios.

Parasuraman *et al.* (1985) definen vacío o *gap* como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad. El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco *gaps*, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. En la figura N° 7 se pueden observar los cinco vacíos identificados por los autores.

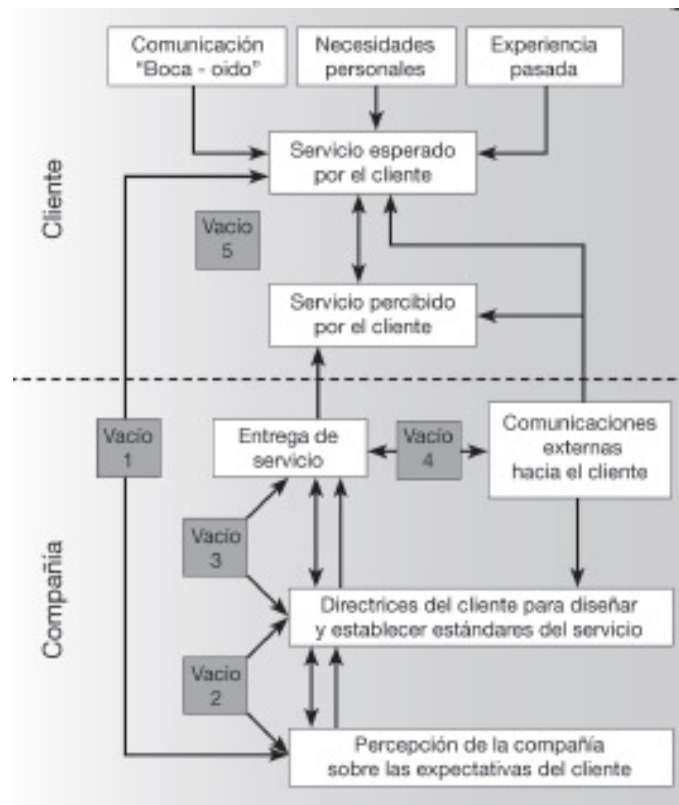


Figura 7: Modelo SERVQUAL con los cinco vacíos identificados. (Fuente: Parasuraman *et al.*, 1985).

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Este instrumento permite conocer las distintas percepciones existentes según la cantidad de actores existentes y que estén involucrados en el servicio prestado, y hacer cruces entre las percepciones de estos actores, lo cual constituye una herramienta que permite determinar en cuál de los cruces efectuados existen problemas con la calidad del servicio, de esta manera hacer las mejoras o cambios que amerite el servicio. Como se puede observar en la gráfica anterior el diagrama presentado permite visualizar todos los nodos de contacto existente en el proceso de entrega del servicio, con lo cual se conocen todas las instancias donde la calidad del servicio está puesta a prueba. En este sentido, esta característica del modelo **SERVQUAL** es la que entrega la fiabilidad y validez como instrumento para medir la calidad del servicio prestado por medio de la metodología del programa Limarí emprende.

CAPITULO III

3. Referentes Metodológicos.

En este capítulo se explica la metodología del presente estudio, detallando el problema desde el cual nace la inquietud por desarrollar este tema, y la manera como es llevado a cabo.

3.1. Metodología de la investigación

3.1.1. Metodología del estudio.

La presente investigación evaluativa se ha basado en el Modelo de La Calidad en el Servicio llamado “Modelo de las Deficiencias” de Parasuraman, Zeitham y Berry 1998, basándose sólo y específicamente en el capítulo 2 puesto que este presenta y define el concepto de calidad del servicio además de establecer las dimensiones de la variable a estudiar. En este apartado se presenta el instrumento SERVQUAL: basado en dos cuestionarios, los cuales se aplican a los usuarios que para el caso en estudio son los usuarios del programa Chile emprende de la provincia del Limarí.

En lo que respecta al instrumento cuantitativo que proporciona el modelo este se basa en dos cuestionarios, que por las características socio educativas de los usuarios se va aplicar solamente el cuestionario de las percepciones denominado por Cronin y Taylor, (1992) como SERPERF. Estos autores dicen que “la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones”.

En la adaptación del instrumento orientado al trabajo con los usuarios y tomando en cuenta las características propias de estos, será necesario adaptar el cuestionario original de 22 preguntas a 15, ello con el fin de simplificar la tarea designada.

3.1.2. Tipo de investigación:

El estudio es de tipo Descriptivo, ya que no se interviene o manipula el factor de estudio puesto que por medio de él se pretende describir como se manifiestan las dimensiones de la variable de Calidad de Servicio, en función de los servicios otorgados a los usuarios del programa. Además de describir lo anterior se pretende como lo plantea la definición “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández, 1991).

El estudio se preocupa en describir las situaciones y las apreciaciones desde los propios actores involucrados, ya que son ellos quienes reciben el servicio y por ende la información tiende a ser más certera y confiable.

3.1.3. Diseño de la investigación:

Para efectuar la investigación, se utilizará un diseño No Experimental, que permite “observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández, 1991), situación que permite al investigador estudiar una realidad original y espontánea.

En relación con el tiempo, el diseño que se empleará será Seccional ya que estos diseños permiten estudiar los fenómenos en un momento del tiempo (Briones, 1998). En relación a esto último, cabe mencionar que durante el trabajo de campo se aplicará un cuestionario formulado con preguntas cerradas.

3.1.4. Determinación del universo:

Se plantea que el universo lo “Constituyen la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar”, y se denomina con la letra N mayúscula. (Hernández, 1991)

El universo al cual se aboca la investigación estará compuesto por: todos los usuarios del programa entre los años 2009 y 2010, es decir, X personas.

Por todo lo anterior, el universo queda definido y representado como:

N: X usuarios del programa Chile emprende de la provincia del Limarí.

3.1.5. Determinación del tipo y tamaño de la muestra:

Los usuarios se encuentran geográficamente dispersos en diferentes puntos de la provincia del Limar, ello porque la población objetivo son todas las personas que desarrollan un emprendimiento dentro de la provincia del Limarí. Debido a la composición de los usuarios es más factible que la investigación se lleve a efecto mediante la utilización de una muestra entendiéndose ésta como “un subconjunto de la población o parte representativa de ella” (Hernández, 1991), la que se denomina con la “n” minúscula.

Para efectos de la investigación se empleará una muestra Probabilística donde “todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos” (Hernández, 1991), por lo tanto, las mediciones son estimaciones más precisas al conjunto mayor (universo). Además será Proporcional al universo en estudio, con la finalidad que refleje las características que definen la población de la que fue extraída.

En este sentido, la muestra va representar el 10% del universo, es decir, 100 usuarios que participan del programa.

3.1.6. Definición conceptual y operacionalización de variables:

Calidad del Servicio:

Definición Conceptual: Calidad es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”¹ y por Servicio se entiende que es “un producto destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público de alguna entidad oficial o privada”. En este sentido, se infiere que la calidad es un atributo del servicio, que le entrega características distintivas e

¹ Diccionario o Manual Ilustrado de la Lengua Española, 1989).

identitarias por lo mismo permite que el servicio que se otorga independiente de la organización o institución que lo entrega pueda hacerse repetible o no en el tiempo.

Definición Operacional: Es la percepción (de los usuarios), que tienen del servicio recibido por el Programa Chile emprende en la provincia del Limarí.

Dimensiones de la calidad del servicio:

A continuación se mencionan las dimensiones de la variable calidad de servicio y las preguntas asociadas a cada una de ellas que permiten cuantificar la calidad de dicha dimensión:

- 1) Elementos Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad. Se incluye dentro de la infraestructura
 - a. Está conforme con el lugar físico donde se realizan los talleres (iluminación, ventilación, el espacio de la sala de clases, ubicación donde se encuentra, etc).
 - b. Las oficinas donde se atiende usted con el proyecto son de fácil acceso para usted (distancia con su casa, existe locomoción colectiva para llegar, es de fácil ubicación, etc).
 - c. Los materiales didácticos sirven para apoyar el aprendizaje de los contenidos de los talleres (manual de apoyo).

- 2) Fiabilidad: Capacidad, habilidad del facilitador para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa.
 - a. ¿La entrega de materiales fue oportuna, es decir se entregaron al principio de los talleres?

- b. ¿Se cumple con los horarios (inicio y término de los talleres).
- c. ¿Cuando surgen cambios de horarios o días de los talleres se les avisa con anticipación para poder modificar su agenda y de esta manera poder acomodar sus horarios?

3) Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad del facilitador y personal del Limarí emprende para ayudar a los usuarios a proporcionar y proveerlos de un servicio acorde a sus necesidades.

- a. ¿El profesional que realiza los talleres explica de manera clara y aclara sus dudas?
- b. ¿El profesional que lo visita en su microempresa explica de manera clara y aclara sus dudas?

El coordinador del proyecto realiza las actividades del proyecto a un ritmo adecuado, permitiendo su aprendizaje a aprovechamiento del proyecto.

4) Seguridad: Conocimientos, gentileza y atención mostrada por el facilitador y personal de sucursal. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- a. ¿El profesional que realiza los talleres tiene las habilidades que se requieren para trabajar con usted (conoce su rubro por ejemplo)?
- b. ¿El profesional que lo visita en su microempresa tiene las habilidades pertinentes para trabajar con usted (es paciente, logra explicar los contenidos, entre otros)?
- c. ¿Usted se siente seguro de lo que el coordinador dice cuando conversa con usted?

5) Empatía: Atención individualizada y esmerada que ofrece todo el personal de la organización a sus usuarios, (facilitador, profesionales, etc.).

- a. El profesor o profesional atiende sus dudas y se hace cargo de su proceso de aprendizaje, destinando el tiempo necesario para usted?
- b. ¿Considera que el horario de inicio y término de los talleres es adecuado?

c. ¿En momentos de problemas con su negocio siente apoyo y orientación del profesional que lo visita en su microempresa?

Adicional a las preguntas anteriores y aprovechando la instancia de aplicar una encuesta masiva, se efectuaron dos preguntas adicionales, que no están relacionadas directamente con la medición de la calidad de servicio, sino más bien para determinar si la duración de los servicios son acordes con las necesidades requeridas por los usuarios y por otro lado, conocer el medio de difusión por el cual los usuarios se enteraron del programa Chile emprende.

a. ¿Considera que la duración del o los servicio (s) es?

b. De las siguientes vías o mecanismos, ¿por cual se enteró de la existencia del programa?

3.1.7. Formulación de técnicas de investigación:

El método a utilizar en esta investigación se efectuará sobre la base un cuestionario cerrado, el que se ha preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación social, para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido” (Bravo, 2001).

El instrumento se aplicará a los usuarios, será formulado con preguntas cerradas tal como lo presenta el modelo, aunque se aplicarán algunas adaptaciones tomando en cuenta el grupo etáreo al cual se dirige. Para obtener las percepciones de los usuarios respecto a la variable a investigar (calidad del servicio), las preguntas son directas al tema en estudio, y llevan especificado el recuadro donde deben marcar la respuesta.

3.1.8. Formulación del trabajo de campo.

Una vez realizada las etapas del proceso investigativo como es la obtención de la variable a estudiar, la obtención de la muestra, el tipo de instrumento a aplicar, etc. Se inicia el proceso de trabajo de campo durante el mes de agosto. Para ello se requiere

que el cuerpo investigativo esté constantemente realizando estudios bibliográficos en relación a la calidad del servicio con el propósito de actualizar la documentación. En este sentido, algunas de las acciones que se ejecutan son:

- Reuniones de equipo de intervención de las instituciones que forman parte del Chile Emprende
- Definir el mes para aplicar el instrumento.
- Determinar la ubicación de las comunas de donde provienen los usuarios
- Establecer con exactitud la dirección donde se desarrollan los servicios.
- Establecer con exactitud el día y hora en que se imparten los servicios.
- Establecer comunicación con el personal de las instituciones relacionadas al tema en cuestión.
- Fijar telefónicamente la fecha en que se efectuará la evaluación.

3.1.9. Análisis de datos:

El análisis de datos busca describir las dimensiones de la variable calidad del servicio, en este sentido se realizará un análisis de datos primarios y el análisis estadístico será univariable porque proporciona datos meramente descriptivos a diferencia de las tablas de dos o más variables que indican relaciones entre variables.

En lo que respecta al valor numérico que se les asigna a cada respuesta los propios actores sociales (usuarios e involucrados en el desarrollo del programa) indican la nota ya que es un proceso totalmente individual. Cada interrogante tiene una nota que comprende de 1 a 7.

1	Extremadamente malo.
2	Muy malo.
3	Malo.
4	Regular.
5	Bueno.
6	Muy bueno
7	Extremadamente bueno.

Fuente: Elaboración propia

Las tablas de lickert comúnmente son:

7= excelente y 1= pésimo

Los valores designados por los usuarios finalmente serán tabulados para su análisis.

3.2. Tipo de evaluación:

Según lo mencionado a lo largo del documento, queda de manifiesto que la investigación será efectuada desde una evaluación de la satisfacción de los usuarios según su percepción. La cual se define como “el análisis periódico que se efectúa a la ejecución del programa social. Su objeto es establecer el grado en que las tareas, actividades, cronograma de trabajo, prestaciones y resultados se cumplen de acuerdo a lo planificado y contribuyen al logro de los objetivos” (MIDEPLAN, 2011).

Al ser de proceso, da origen a una evaluación permanente, lo que beneficia indudablemente la gestión, por tanto permite reflexionar de manera constante y permanente, facilitando efectuar arreglos cuando éstos ameritan.

CAPITULO V

5. Resultados y análisis de gráficos.

Primera pregunta:

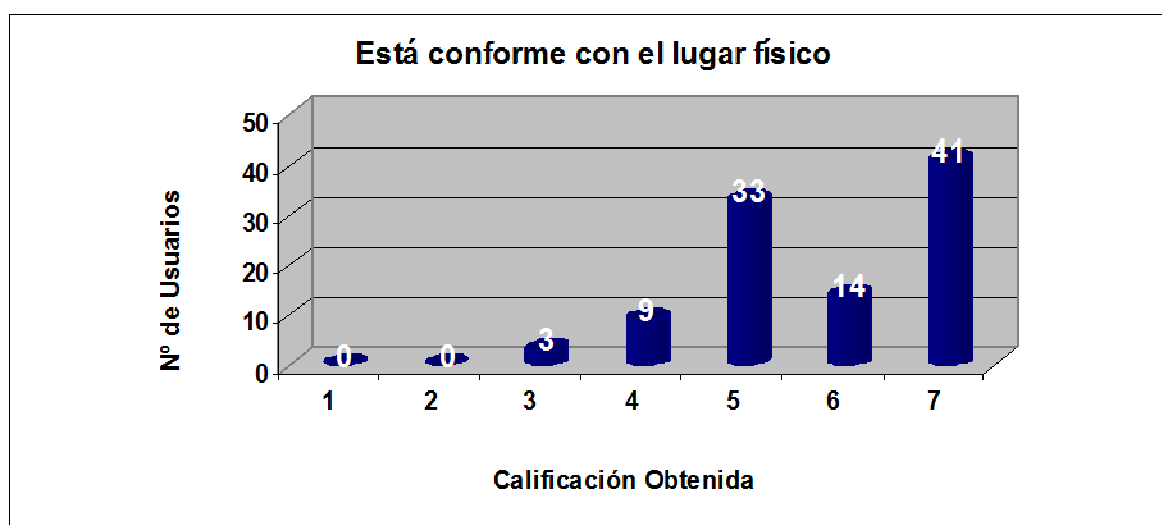


Gráfico 1: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°1 del instrumento aplicado.

Existe una conformidad de la mayoría (por sobre el 80%) de los usuarios en cuanto a la conformidad con los lugares físicos en donde se realizaron los talleres de planes de negocios. Esta conformidad tiene que ver con el espacio, mobiliario, ambiente, luminosidad y ventilación de las tres salas de clases que fueron ocupadas para realizar dichos talleres. Esto se debe a que el programa tiene los recursos económicos para que las salas arrendadas entreguen el confort y comodidad que se requiere para entregar los contenidos del taller.

Segunda pregunta:

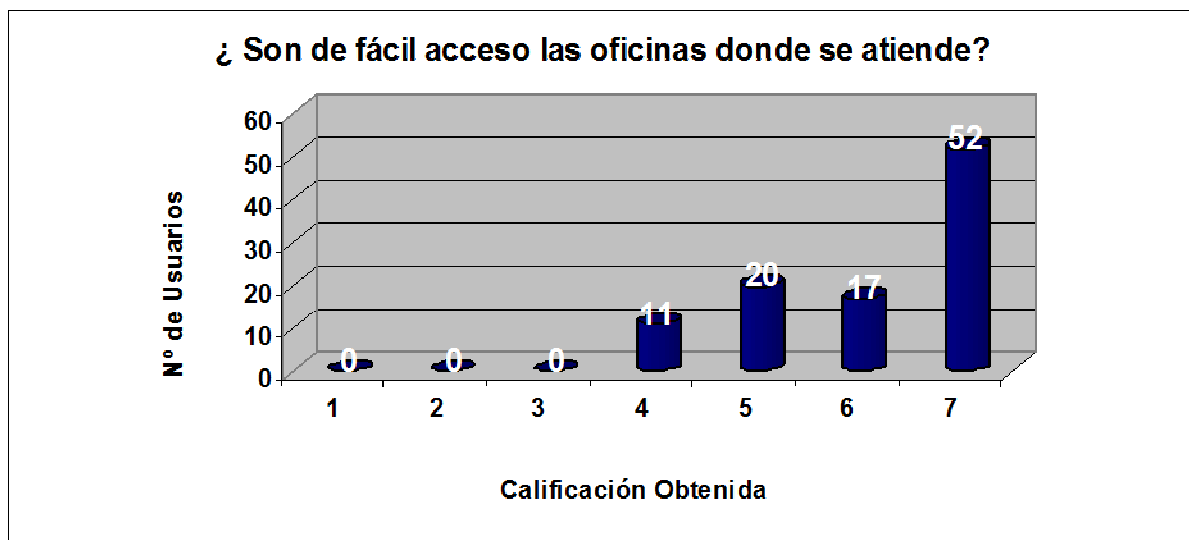


Gráfico 2: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°2 del instrumento aplicado.

Esta pregunta está referida a que si las oficinas de la consultora que desarrollo este programa en la provincia del Limarí fueron de fácil acceso para los usuarios. Se debe indicar que hubo oficinas en las comunas de Ovalle y Combarbalá para atender a usuarios de dichas comunas y las de Monte Patria, Río Hurtado y Punitaqui. Al respecto, sobre el 80% indica que no tuvieron problemas para ubicarlas y llegar a ellas. Aquí la virtud estuvo en que se descentralizo la atención solo en Ovalle y se llego con oficina propia a Combarbalá, que es la comuna más distante de la capital provincial del Limarí. El programa obliga a que los ejecutores cuenten con oficinas en las comunas de intervención, con el objeto de que tenga una atención permanente de información para los interesados en participar y para los beneficiarios que son parte del programa.

Tercera pregunta:

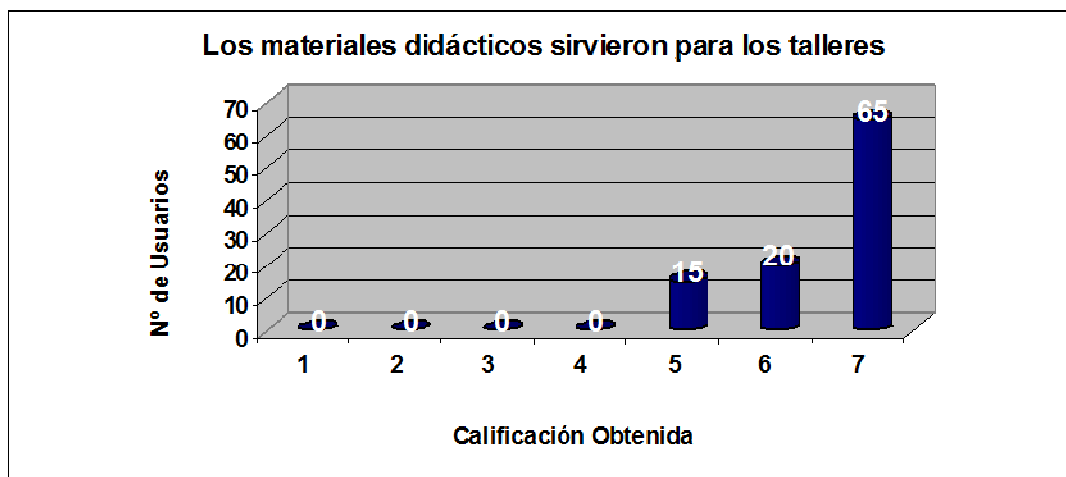


Gráfico 3: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°3 del instrumento aplicado.

El 100% de los usuarios calificaron esta pregunta con nota 5 hacia arriba, ello permite aseverar que el nivel de satisfacción de los usuarios con el material didáctico entregado fue bueno. Esto nos permite inferir además que entendieron los ejercicios didácticos que contenía el material, más allá de las deprivaciones que un número importante de los usuarios carecía por su limitado nivel de educación y cultura. Dentro de las bases de licitación de los talleres de plan de negocios, se explicita claramente que el ejecutor debe desarrollar una metodología de enseñanza que permita que todas las personas aprendan más allá de las condicionantes educacionales ó culturales que tengan. Además considera que los relatores de los talleres tengan experiencia previa de trabajo con este tipo de población.

Cuarta pregunta

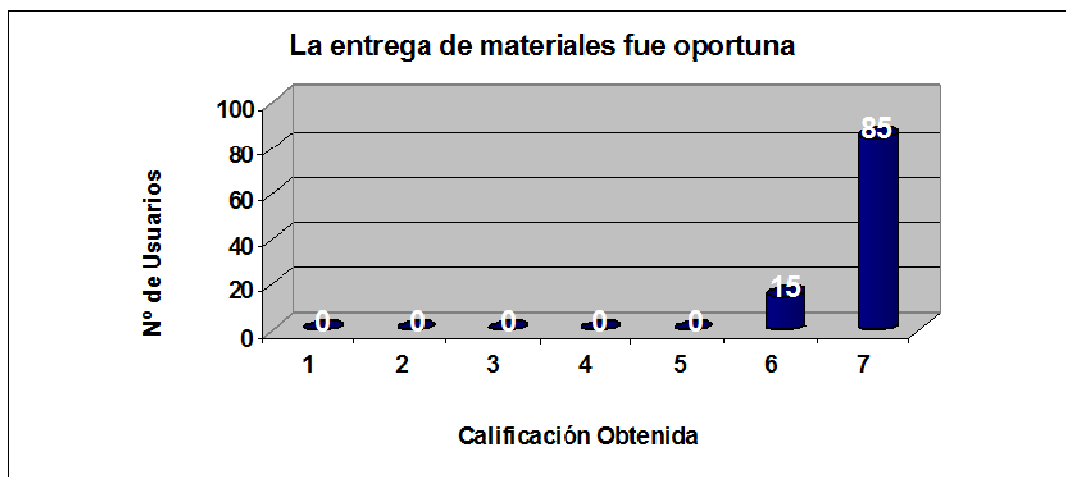


Gráfico 4: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°4 del instrumento aplicado.

La interpretación que se hizo a los usuarios de esta pregunta fue que si los materiales entregados fueron otorgados antes de comenzar las actividades, tanto en los talleres de planes de negocios y como de las visitas a sus lugares en donde desarrollan sus actividades comerciales. En este sentido, el 100% evalúa que con nota destacable la entrega de todos materiales distribuidos durante la ejecución del proyecto. La entrega de estos materiales es de carácter obligatoria, por tanto, su no cumplimiento trae sanciones económicas para los ejecutores, todas las cuales están tipificadas en las bases de licitación de los talleres. Se debe indicar que el programa considera dinero suficiente para asegurar la calidad del material a entregar a los usuarios, esto es un indicador de recursos que dispone el programa para ejecutar sus actividades en los territorios a intervenir.

Quinta pregunta

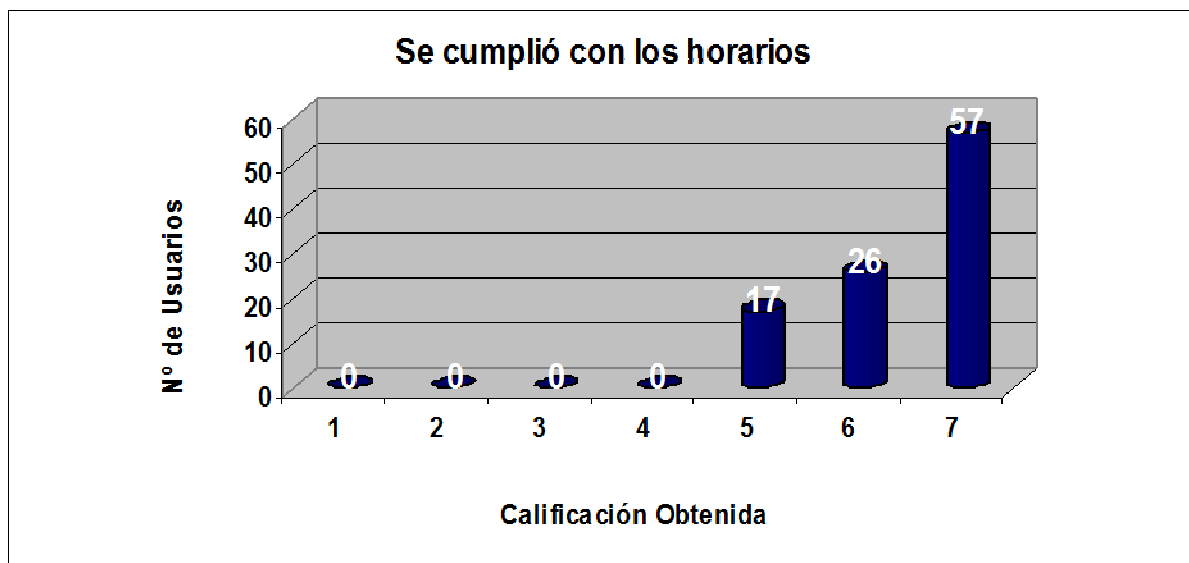


Gráfico 5: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°5 del instrumento aplicado.

Existe en esta consulta por parte de los usuarios una conformidad positiva a nuestro juicio respecto de los horarios que se desarrollaron las actividades del proyecto. Cabe señalar, que se hizo un sondeo previo por parte de la consultora ejecutora para averiguar entre los usuarios cual era la hora más conveniente para participar de esta iniciativa. Esto nos indica que los futuros proyectos deben necesariamente incorporar la consulta entre los beneficiarios respecto del horario y día más conveniente para participar de las actividades que demanda la ejecución del proyecto Limarí emprende. Al respecto, el programa considera recursos para que la ejecución del programa cuente con un supervisor externo al ejecutor en terreno, ello con la finalidad de asegurar que se realicen todas las actividades que contemplan los talleres, además que se cumplan con todo lo estipulado en cuanto a materiales entregados, cumplimiento de horarios, calidad de las salas arrendadas para los talleres, etc.

Sexta pregunta:

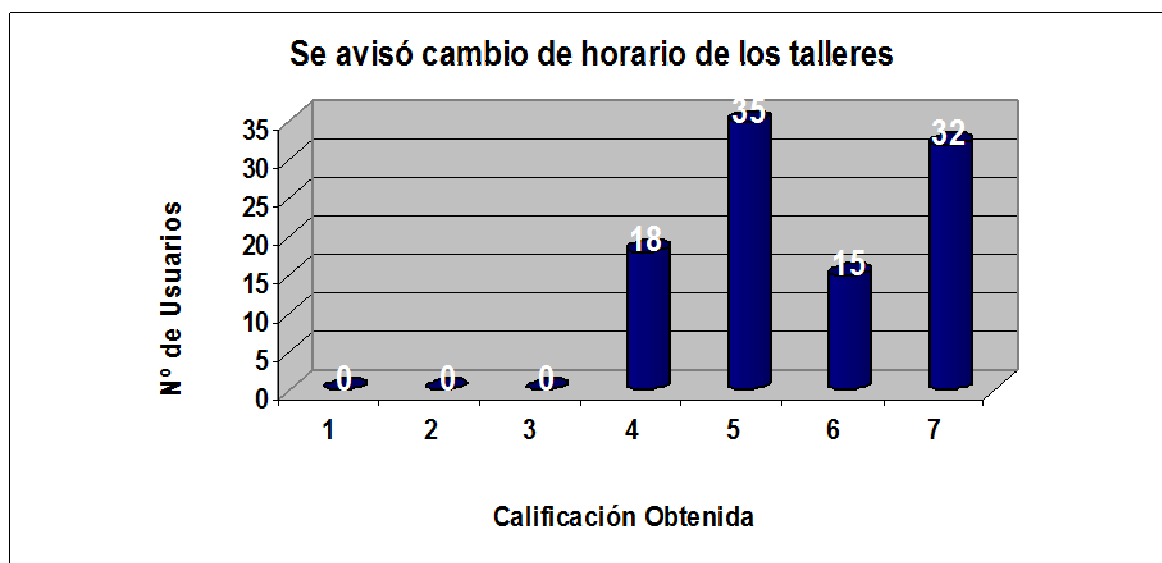


Gráfico 6: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°6 del instrumento aplicado.

En esta consulta las opiniones vertidas en las calificaciones estuvieron más divididas, ya que un número no menor de usuarios quedó medianamente satisfecho respecto de los cambios de horarios producidos en la ejecución del proyecto. Esto permite inferir que para obtener mayor satisfacción al respecto, se deben respetar los horarios establecidos y que se deben buscar los medios efectivos para avisar con anticipación ante cualquier cambio justificado por una eventualidad que no maneja el equipo de profesionales que ejecuta el proyecto se avise a todos los usuarios involucrados en la realización de determinadas actividades. Se debe indicar que cualquier cambio ó alteración de las actividades programadas deben ser avisadas con antelación al supervisor en terreno, quien a su vez acepta ó rechaza la solicitud efectuada por el ejecutor. La idea es tener coherencia ante las alteraciones que puede tener el programa por factores externos a su ejecución, entre ellos los climáticos son los más comunes. Esta medida guarda relación con los lineamientos generales del programa en cuanto a tener un seguimiento constante de la ejecución e intervenir ante eventualidades que ocurran durante el proceso, todo lo cual permite resguardar el cumplimiento de los objetivos del programa.

Séptima pregunta:

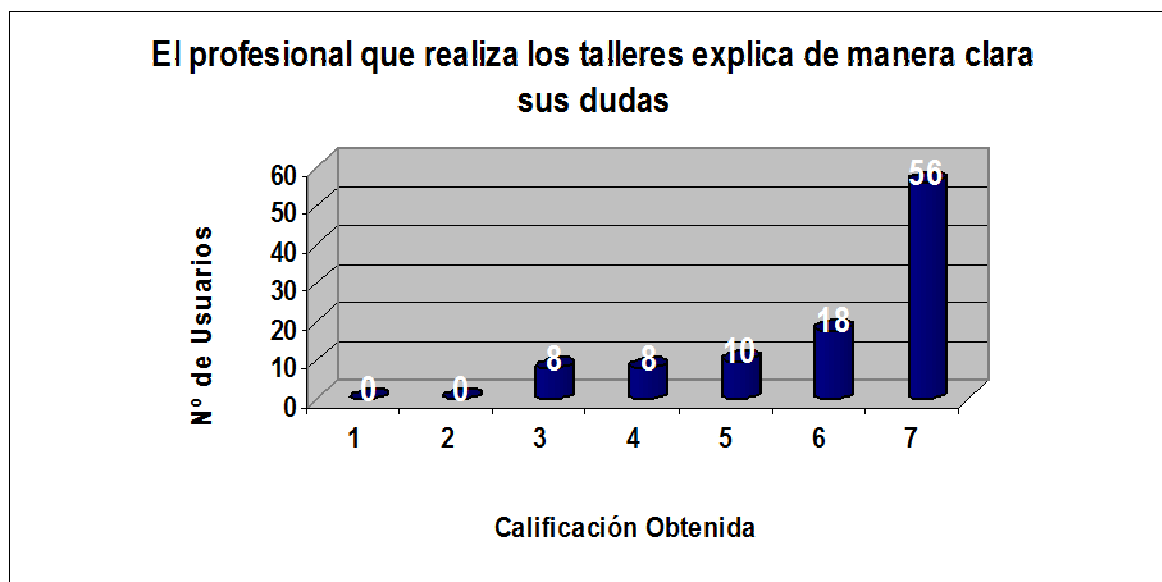


Gráfico 7: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°7 del instrumento aplicado.

Las bajas calificaciones otorgadas fueron de personas mayores de edad que indicaron que el vocabulario utilizado por el profesional no era entendido del todo por ellos, por otro lado, el uso conceptual no se adecuó a las características educacionales de las personas con bajo nivel de educación. Este es un tema irresoluto que se repite de otras experiencias en los cuales también se captó de manera no sistemática por parte de los usuarios que tenían problemas para entender las materias que pasaban los profesionales. Al respecto, se debe replantear el perfil requerido del profesional que va desarrollar los talleres de planes de negocios, enfatizando que desarrollen metodologías de enseñanza acordes a las características educacionales y de edad de los usuarios. Esto indica además que el supervisor que debe supervigilar por esta medida no la cumple. Por tanto, existen falencias de fondo que se deben modificar en las bases de licitación para replantear que se cumplan los requisitos que señalen las bases de licitación, y también que exista una figura desde el mismo programa que asegure por medio de fiscalizaciones su cumplimiento.

Octava pregunta:

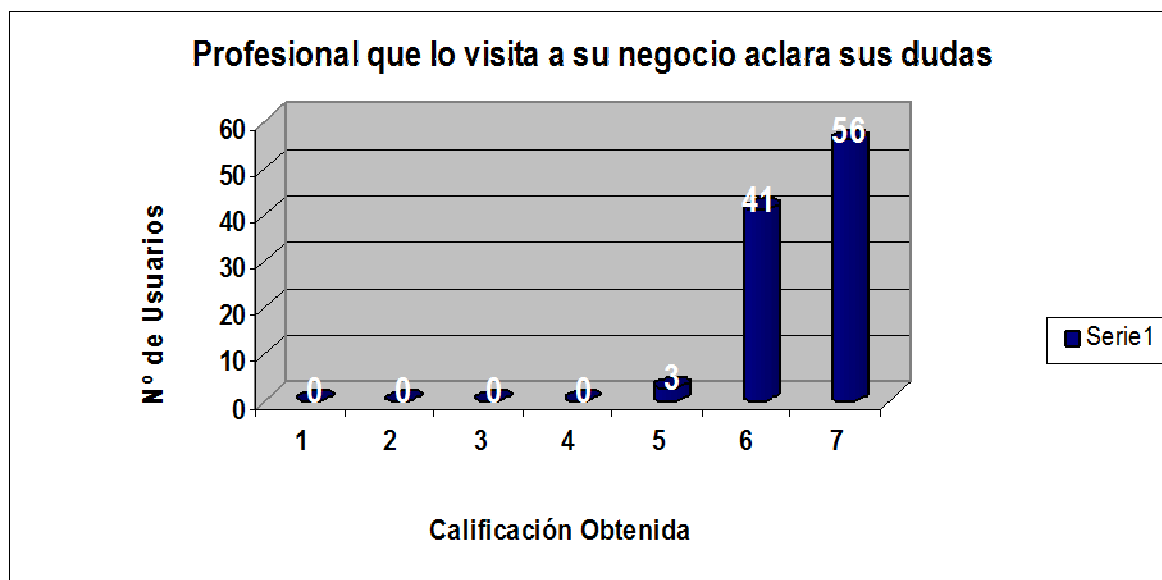


Gráfico 8: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°8 del instrumento aplicado.

El trabajo del profesional que trabajo (en terreno) en los negocios de cada uno de los usuarios tuvo un nivel de satisfacción destacable por parte del 100 % de los usuarios. En este sentido, la experiencia del profesional con la población objetivo y la cantidad de tiempo de trabajo en estas materias entrega la expertiz en términos de conocimiento para trabajar de manera didáctica y comprensible con cada uno de los usuarios, es decir, existió una adecuación del profesional con cada usuario. Esta intervención permitió mitigar en parte las falencias que tuvo el profesional que trabajo en sala con los beneficiarios, ya que al intervenir en sus propios negocios permitió una asistencia personalizada con ejemplos que las personas entendieron, además de tomar medidas con aquellas debilidades que tienen como microempresarios. Si se comparan el resultado anterior con este, se pone en entredicho la calidad del servicio que presto un y otro profesional, por tanto, no existe un servicio de calidad del todo por parte del equipo que trabajo directamente con los usuarios.

Novena pregunta:

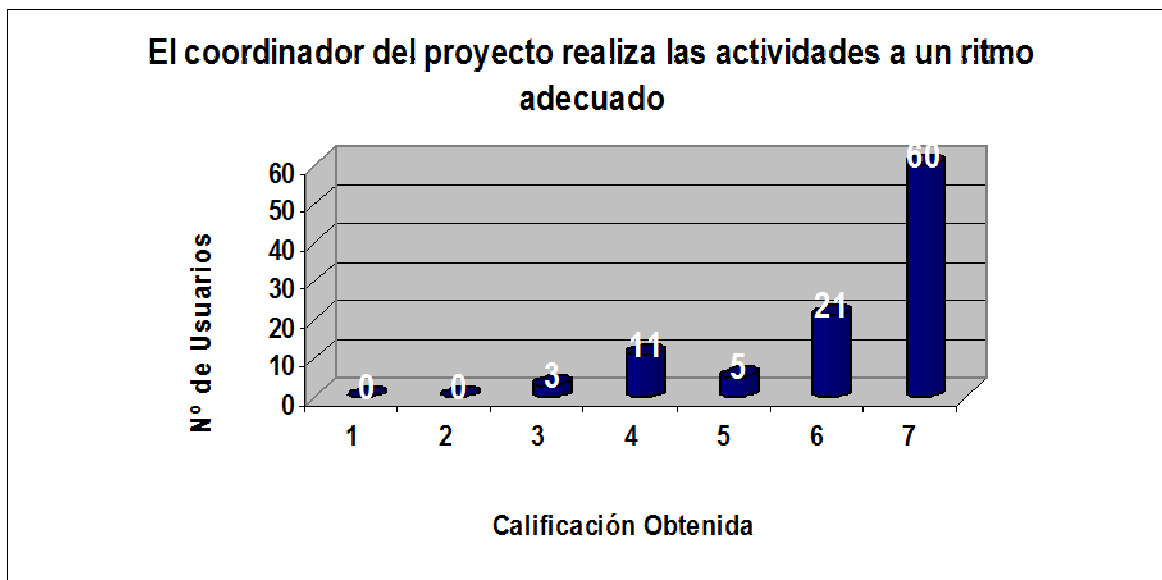


Gráfico 9: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°9 del instrumento aplicado.

Esta pregunta tuvo una heterogeneidad de respuestas entre los usuarios, ello se debe según nos señalan a la falta de presencia física en cada uno de los territorios en donde se ejecuto el proyecto por parte del coordinador, y que no era fácil ubicarlo en el teléfono móvil. Si bien la pregunta tuvo como objeto conocer si las reuniones o citaciones efectuadas por el coordinador se ajustaban a los tiempos que disponían los usuarios, las respuestas se desviaban a la falta de presencia del coordinador en los lugares donde se realizaron las actividades del proyecto como además de la falta conexión telefónica con el mismo. Respecto de estos resultados el coordinador expreso que las actividades se hicieron preferentemente los fines de semana, ya que durante la semana los usuarios dan prioridad a sus trabajos de ventas, ya que el verano es la mejor fecha de ventas que tienen. En este sentido, no hubo modificaciones a su contrato que indicaba que sus labores se debían realizar de lunes a viernes, por tanto, los fines de semana no trabajaba. Este hecho demanda modificaciones de fondo en las bases que tipifican los tiempos de las labores del coordinador. Además, el período de verano es mala fecha para ejecutar este programa.

Décima pregunta:



Gráfico 10: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°10 del instrumento aplicado.

La mayoría de las personas entendieron de esta pregunta que el profesional fue acogedor, tierno y gentil con ellos, más allá que el objeto fue saber si explicaba bien, permitía hacer preguntas, desarrollaba ejemplos, etc. Es por ello que se tuvo que reforzar por parte de los encuestadores en explicar bien la pregunta para que no se confundieran y respondieran lo señalado al comienzo. Se enfatiza de todos modos que las personas entendieron los ejemplos gráficos entregados por medios audiovisuales de casos concretos relativos a su quehacer microempresarial. Por tanto, para futuras actividades se deben incrementar el uso de estos medios para impartir las materias del proyecto. Este resultado es contradictorio en cuanto a que anteriormente calificaban deficitariamente la forma en como impartió los talleres en sala el profesional, por tanto creo que la interpretación de la pregunta se entendió por parte de los usuarios más por una parte afectiva hacia el profesional que de su quehacer como tallerista.

Décima primera pregunta:

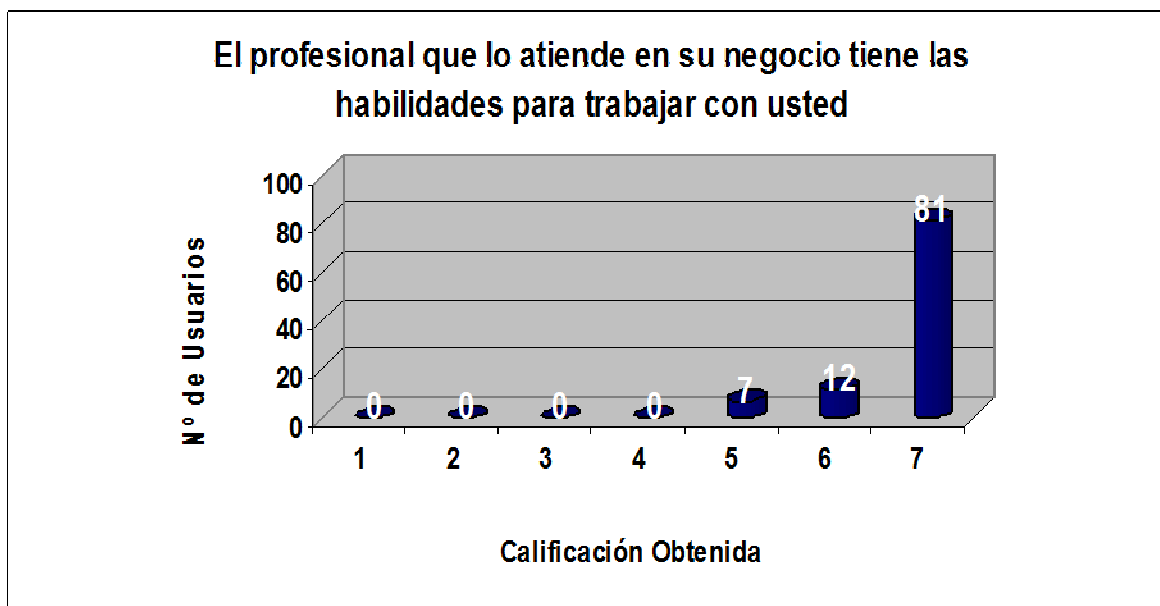


Gráfico 11: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°11 del instrumento aplicado.

En el presente gráfico se puede observar que las personas quedaron conforme con las habilidades del profesional que mostró en terreno, además señalan que cuenta con las aptitudes y capacidades que se requieren para trabajar con las personas. En este sentido la respuesta de los encuestado es coherente con respecto a la octava pregunta, donde se establece que los usuarios están conforme con la claridad del profesional al responder las dudas surgidas en el negocio de cada usuario, de esta manera se entiende que los encuestados observen habilidad en el trabajo del profesional en terreno.

Décima segunda pregunta:

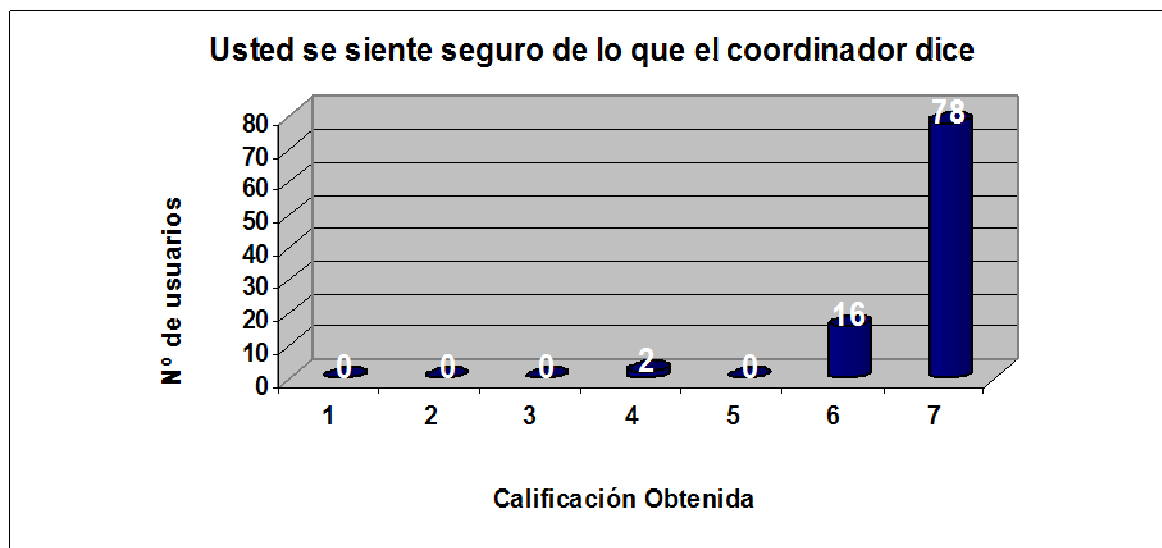


Gráfico 12: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°12 del instrumento aplicado.

La mayoría de las personas manifestó que el coordinador les entregaba seguridad y confianza en las actividades realizadas, lo que les permitía realizar consultas sin temor alguno. En esta pregunta se vuelve a caer en contradicciones con respecto a la pregunta número nueve, donde los usuarios manifiestan una ausencia en la disponibilidad del coordinador, por lo que resulta difícil entender que sientan seguridad del mismo. Se puede entender el resultado del gráfico, a como el usuario entendía o interpretaba la pregunta, de esta manera, entonces, si bien hay una demanda a la presencia de éste en terreno, y por lo tanto una cierta disconformidad al ritmo llevado en las actividades, esto no quiere decir que el usuario no se haya sentido seguro de lo expresado por el coordinador.

Décima tercera pregunta:

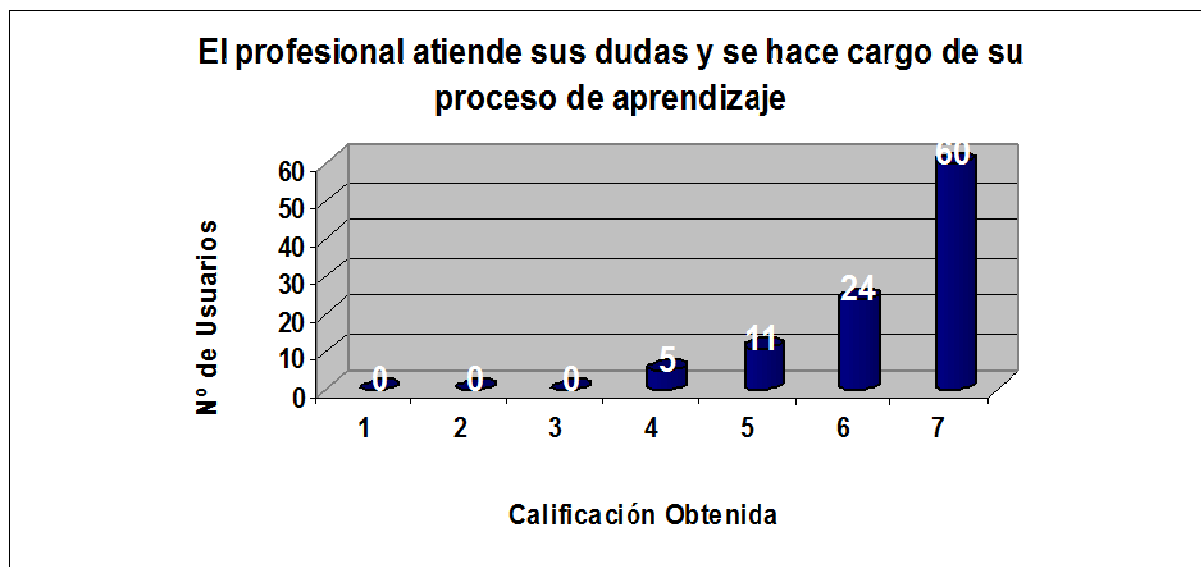


Gráfico 13: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°13 del instrumento aplicado.

Este gráfico señala que las personas han obtenido respuestas satisfactorias por parte del profesional, en cuanto a dudas que se les han presentado durante este proceso. Los microempresarios manifiestan que han logrado el aprendizaje esperado tanto por ellos como el profesional que los guía durante el proyecto. Tal y como se señala en el gráfico número 10 y debido a la insatisfacción señalada anteriormente en la pregunta número siete, el resultado obtenido en esta pregunta puede deberse más a una respuesta de simpatía con el profesional, que a una realidad de si se aclaraban o no las dudas surgidas por parte de los usuarios.

Décima cuarta pregunta:

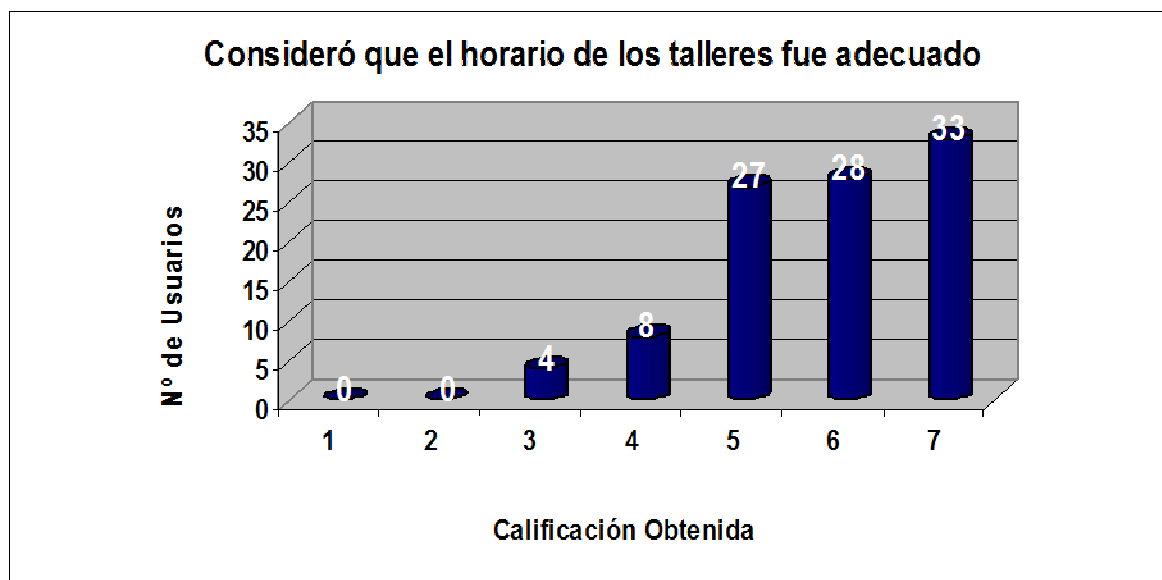


Gráfico 14: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°14 del instrumento aplicado.

El siguiente gráfico muestra las opiniones divididas de las personas que participaron de las actividades del proyecto, al respecto no existe una paridad de opiniones, en este sentido, de evaluación en cuanto a que los horarios de los talleres de planes de negocios fueron los más adecuados. Se debe indicar que estos se realizaron diferenciadamente en las comunas de Ovalle y Combarbalá, por lo que los usuarios de de las otras comunas de la provincia tuvieron que desplazarse hasta las comunas señaladas para participar de estos talleres, teniendo que viajar en movilización pública para poder asistir, muchos de ellos desde lugares distantes.

Décima quinta pregunta:

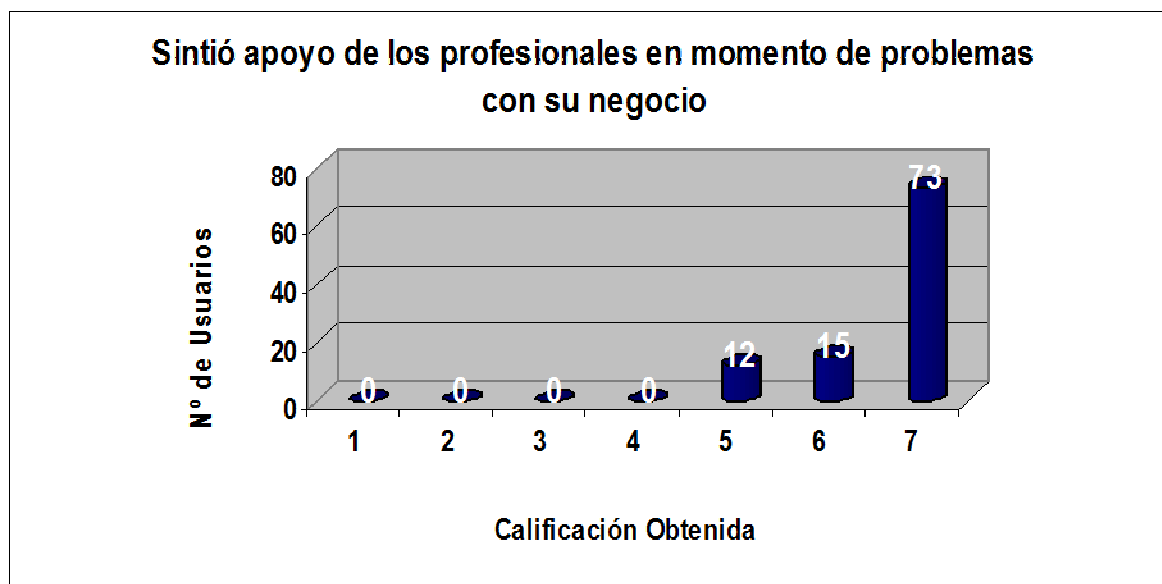


Gráfico 15: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°15 del instrumento aplicado.

La evaluación que realizan los usuarios indica según las calificaciones que existió una satisfacción por parte de ellos en cuanto al apoyo que obtuvieron de su parte para solucionar consultas, dudas y/o problemas relativos a sus negocios. En este sentido, cobra importancia el perfil de los profesionales que trabajan en este tipo de proyectos, ya que se requiere conocimiento de la población objetivo para tener claro las metodologías a utilizar al momento de intervenir.

Décima sexta pregunta:

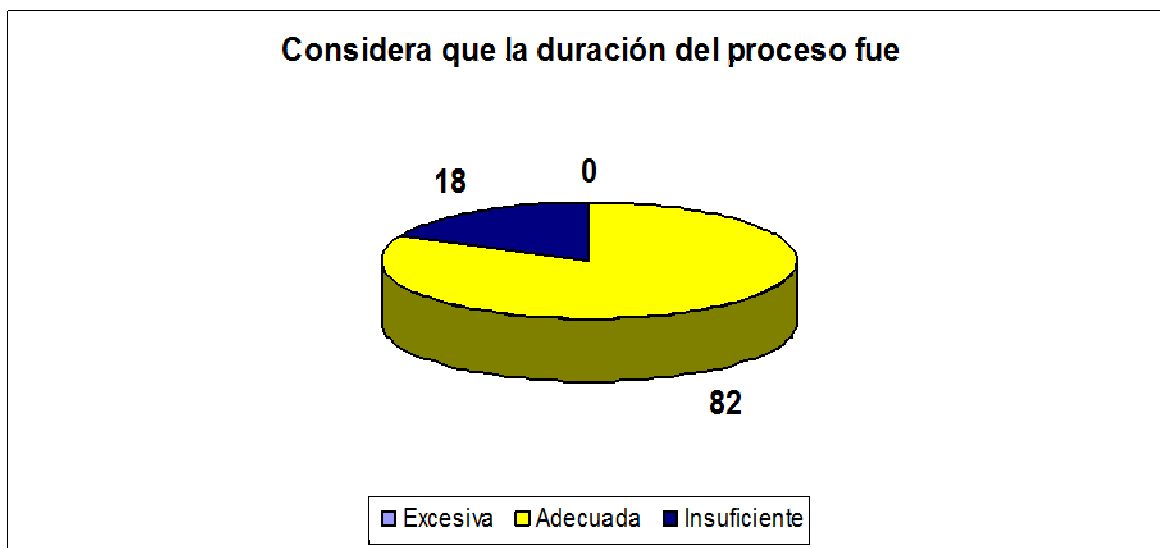


Gráfico 16: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°16 del instrumento aplicado.

Un porcentaje importante de los usuarios (82%) considera que el la duración del proceso del proyecto fue adecuado, esto en razón a sus tiempos para participar de la cantidad de contenidos que cursaron en los talleres. No obstante, el 18% que considera insuficiente señala prioritariamente que faltó asistencia técnica en terreno, es decir, que debe existir más acompañamiento no solo en la instalación del proyecto, sino que en desarrollar pautas para implementar los 18 hábitos microempresariales de la Fundación Chile.

Décima séptima pregunta:



Gráfico 17: el gráfico ilustra la respuesta de los usuarios a la pregunta N°17 del instrumento aplicado.

Al consultar como se informo de la existencia del proyecto Limarí emprende, existió un equilibrio en las alternativas de respuestas por parte de los usuarios. Siendo la de mayor efectividad los medios de comunicación que publicitaron el proyecto, por otro lado el mismo programa también fue eficaz en su difusión, lo mismo en el caso de los municipios involucrados. Esto indica que deben ser estos medios los mismos que difundan los futuros proyectos, ya que llegan a todas las comunas de la provincia del Limarí, y a todos los rincones de las mismas (villorrios, localidades, etc).

Configuración de preguntas por dimensión:

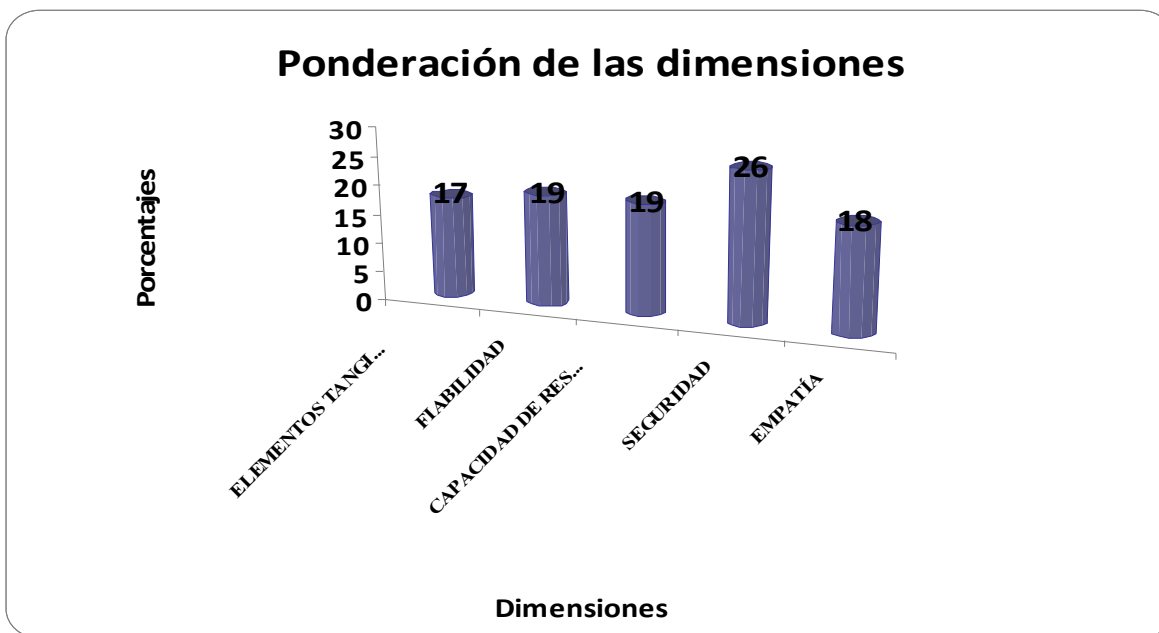


Gráfico 18: este gráfico muestra las ponderaciones de las dimensiones aplicadas en el instrumento.

Del instrumento aplicado se hizo una segmentación de las preguntas en cuanto a dimensiones, siendo la seguridad la de mayor valoración (promedio de nota obtenido) entre los usuarios. Esta ponderación de dimensiones permite saber cuales son las debilidades que presenta el proyecto en razón al conjunto de ponderaciones que han realizado los usuarios de cada de las preguntas que he formulado por medio del instrumento de recolección de información.

CAPITULO V

5. Conclusiones y sugerencias.

En virtud de los objetivos que plantea la tesis y a la luz de los resultados obtenidos, se puede mencionar que el modelo de evaluación de calidad del servicio permitió responder los objetivos específicos de esta investigación:

- 1) Conocer la percepción de los usuarios respecto del servicio recibido por parte del programa Limarí emprende, por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.

En cuanto a la percepción de los usuarios se puede aseverar que la calidad de los servicios, a partir del diseño y aplicación de la metodología de intervención del programa Chile Emprende en la provincia del Limarí, región de Coquimbo, fue buena, ya que la evaluación realizada por parte de éstos demuestra que existió satisfacción en la calidad del programa.

Según los resultados de las dimensiones de la encuesta, está arrojó lo siguiente:

- El nivel de elementos tangibles, un 17% de aprobación por parte de los usuarios. Esta conformidad tiene que ver con el espacio, mobiliario, ambiente, luminosidad y ventilación de las tres salas de clases que fueron ocupadas para realizar dichos talleres. Fue de fácil acceso el lugar designado para los talleres y los materiales didácticos fueron de gran ayuda para alcanzar los objetivos del taller.
- El nivel de Fiabilidad es de un 19% de aprobación, en cuanto a la entrega oportuna de los materiales durante la ejecución del proyecto, respecto a los horarios que se desarrollaron las actividades del proyecto y en los cambio de horario se visualizó cierta insatisfacción de parte de los usuarios.
- El nivel de capacidad de resolución es de un 19% de aprobación, en cuanto al profesional que realizó los talleres en aulas, éste obtuvo bajas calificaciones, los usuarios indicaron que utilizaba un lenguaje muy técnico y el vocabulario no era entendido del todo por ellos. El profesional que

visitó en terreno a los microempresarios contó con la aprobación total de los usuarios y no hubo conformidad con el coordinador del proyecto, ya no se contaba con su presencia en las actividades.

- El nivel de Seguridad arrojó un 25%, siendo el porcentaje más alto, esto se justifica en que los usuarios quedaron conforme con las habilidades, capacidades y aptitudes del profesional que trabaja en terreno. En relación al coordinador del proyecto, los usuarios se contradicen manifestando que se sienten seguro con lo que dice el coordinador y es creíble lo que él dice y en la pregunta número nueve manifiestan insatisfacción por la ausencia de éste en las actividades).

Los microempresarios manifiestan que han logrado el aprendizaje esperado tanto por ellos como el profesional que los guía durante el proyecto.

- El nivel de empatía es de un 18% de aprobación en cuanto al apoyo que obtuvieron para solucionar consultas, dudas y/o problemas relativos a sus negocios. Los usuarios consideraron que la duración del proceso del proyecto fue adecuado, esto en razón a sus tiempos para participar de la cantidad de contenidos que cursaron en los talleres.

2) Identificar las debilidades y fortalezas que tiene el modelo de intervención del programa Limarí Emprende.

Debilidades: Si consideramos que el éxito o fracaso del programa se debe fundamentalmente al actuar del recurso humano, se debe considerar que la calificación que otorgan los usuarios, es un dato que permite inferir que los resultados del programa, en esta materia, están entre dicho. Del mismo modo, resalta la escasa valoración (exceptuando al profesional que realizó la asistencia técnica en los negocios) realizada a la capacidad de respuesta del servicio, valorada con una ponderación baja o media por parte de los microempresarios.

Fortalezas: El programa tiene y cuenta con recursos para invertir en profesionales idóneos para trabajar con la población objetivo del mismo. Por lo mismo se deben seleccionar profesionales de acuerdo al perfil y expertiz.

Cabe destacar que la preparación del recurso humano, la adecuación y optimización de la metodología de intervención a la realidad local, la efectiva coordinada acción de los servicios públicos integrantes del programa, la disposición y compromiso de los propios emprendedores juega un papel trascendental en el marco de la ejecución del programa en cuestión.

3) A partir de los datos recogidos de los usuarios, proponer mejoras al modelo de intervención del programa.

Con los datos regidos, se propone realizar mejoras en el proceso de convocatoria y difusión, al interior del territorio, de la red local empresarial y su diversidad de actores y sectores económicos.

Por otra parte, una tarea inconclusa es avanzar en el desarrollo de un material gráfico y software apropiado que permita mayor comprensión de los contenidos por parte de los usuarios, de tal manera que los emprendedores puedan utilizar en la lógica del aprender haciendo. Hay que tener en cuenta a la población objetivo que va dirigido el programa, para adecuar los contenidos de los talleres, en cuanto a edad, nivel educacional, material didáctico, entre otros.

Otra mejora sin duda es realizar estudios antes de poner en marcha este tipo de programa, para verificar la estacionalidad en que se debe realizar, ya que se debe considerar estos como factores que puede incidir en los resultados.

- 4) Analizar el proceso de implementación de la metodología de intervención del programa Chile emprende en el territorio de Limarí.

El diseño de intervención ha permitido a partir de la constitución de la mesa público - privado que todos los estamentos relacionados a la temática de fomento productivo y usuarios hayan estado presentes desde el comienzo del proceso, fueron ellos quienes de manera protagónica definieron por medio del diagnóstico y posterior planificación la intervención a realizar. De manera paralela la implementación de una evaluación de proceso permitió generar la retroalimentación necesaria para realizar mejoras ó cambios a lo que se realizaba.

La metodología de intervención permitió la satisfacción de los usuarios respecto de las actividades planificadas para la intervención, ya que fueron ellos quienes participaron en el diseño del plan. No obstante, como ya fue señalado esto no asegura que los resultados se cumplan del todo lo planificado, ya que existen factores que influyeron como lo fue por ejemplo, los profesionales que trabajaron en aula y en la coordinación de las actividades no tenían todas las competencias prácticas para trabajar con la población objetivo.

La debilidad del modelo fue no considerar la sistematización de las intervenciones, con lo cual resto el conocer las prácticas y resultados en los territorios en los que el modelo fue aplicado a nivel nacional.

En relación a la hipótesis planteada ***"El nivel de satisfacción de los usuarios del programa emprende en el territorio Limarí no está relacionado con el carácter participativo que tiene el método de intervención de dicho programa"***, se puede señalar que ésta es rechazada, ya que sí tiene relación la participación de los usuarios en el diseño del plan operativo de intervención, (talleres, capacitaciones, asistencias técnicas, etc.). Por otro lado la satisfacción de que sean escuchados y tomados en cuenta respecto de las necesidades que tienen como microempresarios y participen de su definición otorga validez al diseño metodológico.--

Bibliografía.

Aghón, G, F. Albuquerque, P. Cortés ed. (2001) **Desarrollo Económico Local y Descentralización en América Latina: Un Análisis Comparativo**, CEPAL.

Albuquerque, F. 2004. **Desarrollo económico local y descentralización en América Latina**. Instituto de Economía y Geografía, Consejo Superior de investigaciones Científicas, Ministerio de Ciencia y Tecnología. CEPAL. N° 82, 157-171 pp. España.

Bou, J. 1997. **Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos vía demanda**. Tesis para doctorado. Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Castellón: Universitat Jaume.

Bravo, R. 2001. **Técnicas de Investigación Social**. Editorail Paraninfo. Madrid, España. 714pp.

Briones, G. 1998. **Métodos y Técnicas de Investigación Para Las Ciencias Sociales**. Editorial Trillas. México. 219pp.

Chile Emprende. 2005a. **Guía Metodológica de Desarrollo Territorial Programa de Desarrollo Económico Territorial Chile Emprende**. Gobierno de Chile. 157 pp.

Chile Emprende. 2005b. **La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile**. Gobierno de Chile. 134 pp.

CORFO. 2011. **Corporación de Fomento de la Producción**. On-line. Revisado: 10, Noviembre, 2011. Disponible en: http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo

Cronin, J. & S. Taylor. 1992. **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**. Journal of Marketing. Vol. 56: 55-68 pp.

Devlin, S. y H.K. Dong. 1994. **La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente**. Marketing Research. Vol.6, N° 1: 5-13 pp.

DIPRES. 2010. **Dirección de Presupuestos**. On-line. Revisado: 2, Octubre, 2010.
Disponibile en: <http://www.dipres.gob.cl/572/propertyvalue-2128.html>

FOSIS. 2010. **Programas del FOSIS**. On-line. Revisión: 15, Diciembre, 2010.
Disponibile en: http://www.fosis.cl/opensite_20070212193132.aspx

Grönroos, C. 1984. **A Service Quality Model and its Marketing Implications**.
European Journal of Marketing. Vol. 18, N°4: 36-44pp.

Grönroos, C. 1988. **New competition of the service economy**. International Journal of
Operation Product Management. Vol.8, 9-19pp.

Grönroos, C. 1994. **Marketing y Gestión de Servicios: la Gestión de los momentos
de la verdad y la competencia en los servicios**. Editorial Díaz de Santos. España. 166
pp.

Hernández, R. 1991. **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw-Hill.
México. 411pp.

INDAP.2009. **Instituto de Desarrollo Agropecuario**. On-line. Revisión: 20,
Diciembre, 2010. Disponible en:
<http://www.indap.gob.cl/QueesINDAP/Paginas/VisionyMision.aspx>

Lewis, B & B. Booms. 1983. **The Marketing aspects of services quality**. En emerging
perspectives on services marketing, L. Berry, G. Shoastack y G. Upah (eds). American
Marketing Association. Chicago. 99-104 pp.

Lovelock, Ch. 1983. **Classifyng Services to Gain Strategic Marketing Insights**.
Journal of Marketing. Vol. 47, 9-20pp.

Maqueda, J. & J. Llaguno. 1995. **Marketing estratégico para empresas de servicio**.
Editorial Díaz Santos. España. 343 pp.

Parasuraman, A., V. Zeithaml, L. Berry. 1985. **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.** Journal of Marketing. Vol. 49, N° 4: 41-50pp.

Parasuraman, A., V. Zeithaml, L. Berry. 1988. **SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality.** Journal of Retailing. Vol. 64, N°1:12-40 pp.

Rufián, D. 2009. **Políticas e instituciones para el desarrollo económico territorial. El caso de Chile.** Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). CEPAL. Serie desarrollo territorial N° 5. Chile. 111 pp.

Rust, J. & R. Oliver. 1994. **Service Quality Insights and Managerial Implications from the Fronteir.** En Rust, R y R. Oliver (eds). Service Quality New Directions in Theory and Practice. Beverly Hills: Sage.

SENCE. 2011. **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.** On-line. Revisión: 14, Noviembre, 2011. Disponible en: http://www.sence.cl/sence/?page_id=262

SERCOTEC. 2011. **Servicio de Cooperación Técnica.** On-line. Revision: 14, Noviembre, 2011. Disponible en: <http://www.sercotec.cl/web/sercotec/acerca-de-sercotec/quienes-somos>

Vázquez, R., I. Rodríguez del Bosque, A. Díaz Martín. 1996. **Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER.** Documento de trabajo 119, 96. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo.

Zeithaml, V., L. Berry, A. Parasuraman. 1988. **Communication and control processes in the delivery of service quality.** Journal of Marketing. Vol. 52, N°2: 35-48pp.

Zeithaml, V. 1981. **How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services.** In Donnelly and George (Eds). Marketing of Services, American Marketing Association. Chicago. 186-189 pp.

Anexo : Instrumento aplicado a usuarios del Programa – Calidad de Servicio

Nombre								
Comuna								
<p>Cuestionario que tiene como fin conocer su Percepción acerca de diversos aspectos del programa al cual usted asiste actualmente. Por favor lea detenidamente cada afirmación, las cuales debe evaluar con una nota de 1 a 7, marcando con una cruz (X). Se solicita que responda sinceramente (sin compromiso) ya que se va resguardar la confidencialidad del instrumento y sus respuestas.</p>								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Está conforme con el lugar físico donde se realizan los talleres (iluminación, ventilación, el espacio de la sala de clases, ubicación donde se encuentra, etc).							
2	Las oficinas donde se atiende usted con el proyecto son de fácil acceso para usted (distancia con su casa, existe locomoción colectiva para llegar, es de fácil ubicación, etc)							
3	Los materiales didácticos sirven para apoyar el aprendizaje de los contenidos de los talleres (manual de apoyo).							
4	La entrega de materiales fue oportuna, es decir, se entregaron al principio de los talleres.							
5	Se cumple con los horarios (inicio y término de talleres).							
6	Cuando surgen cambios de horarios o días de los talleres se les avisa con anticipación para poder modificar su agenda y de esta manera poder acomodar sus horarios.							
7	El profesional que realiza los talleres explica de manera clara y aclara sus dudas.							
8	El profesional que lo visita en su microempresa explica de manera clara y aclara sus dudas.							
9	El coordinador del proyecto realiza las actividades del proyecto a un ritmo adecuado, permitiendo su aprendizaje a aprovechamiento del proyecto.							
10	El profesional que realiza los talleres tiene las habilidades que se requieren para trabajar con usted (conoce de su rubro por ejemplo)							
11	El profesional que lo visita en su microempresa tiene las habilidades pertinentes para trabajar con usted (es paciente, logra explicar los contenidos entre otros).							
12	Usted se siente seguro de lo que el coordinador dice cuando conversa con usted.							
13	El profesor o profesional atiende sus dudas y se hace cargo de su proceso de aprendizaje, destinando el tiempo necesario para usted?							
14	Consideran que el horario de inicio y término de los talleres es adecuado							
15	En momentos de problemas con su negocio siente apoyo y orientación del profesional que lo visita en su microempresa.							
16	Duración	Excesiva		Adecuada		Insuficiente		
	Considera que la duración del proceso es:							
17	Información	Limarí emprende	Municipio		Medios de comunicación		Otros	
	De las siguientes vías o mecanismos, ¿por cual se enteró de la existencia del programa?							

