



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

**“PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN, PARA EL
FOMENTO DE UNA MICRO EMPRESA FAMILIAR (MEF) EN EL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC), DURANTE
EL AÑO 2016”**

ESTUDIO DE CASO: COMUNA DE SANTIAGO

**TESIS DE PREGRADO PARA OPTAR AL TÍTULO
MENCION CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

Alumnos : Huerta Campos Javier Alberto
Albornoz Manríquez Luis Andrés

Profesor Guía : Bravo Sandoval Juan

Santiago, 2017

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, quiero agradecer a mi Madre, por todos estos años de apoyo y paciencia en este proceso. Gracias por tu formación, con valores, reglas y libertades, que al final de cuentas, me hacen ser la persona que soy en la actualidad. Además, agradecer a todas esas personas, entre ellas familiares, amig@s y compañeros, que estuvieron y me acompañaron en este largo proceso.

Agradezco, de igual forma, a nuestro Profesor Guía Juan Bravo, por todo el apoyo, constancia, una excelente voluntad, por la motivación y “buena onda”, en el desarrollo de este estudio. Conjuntamente, agradezco a nuestra Universidad, “La Academia”, por permitirnos ser parte de este espacio educativo.

Finalmente, agradecer a todos los que de una u otra forma fueron parte de este estudio, y, como también, de este grato proceso universitario.

“La educación no cambia al mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo.”

(Paulo Freire)

Luis Andrés Albornoz Manríquez.

Quiero agradecer y hacer sentir mi gratitud a todos quienes me apoyaron en todo momento en este extenuante pero lindo proceso educativo. A una persona que no se encuentra conmigo y fue fundamental en las primeras etapas de mi vida inculcándome principios y valores que me acompañarán por siempre, Gracias Abuelita.

A mí Madre Ana, quién me ha enseñado que, *"con perseverancia y sacrificio se logran las metas, que de triunfos y derrotas crecemos y que los logros llegan en su justo momento"*. No me queda más que agradecer con orgullo todo lo que ha hecho por mí, además de dar gracias por todo el amor y apoyo incondicional que siempre me ha entregado en los pasos que he dado.

A mi Padre José Luis, Hermanos José y Julio, sin duda han sido un gran y constante apoyo no solo en este proceso, sino, a lo largo de mi vida. Gracias además, por ser mis compañeros de vida y poder confiar siempre en Ustedes. Y gracias por demostrarme un gran afecto y amor en cada momento, por simple que sea.

A mi polola Natalia que confió en mí y fue el impulso decisivo en los momentos más difíciles cuando parecía rendirme, siempre estuvo ahí con un consejo lleno de madurez y cargado de amor.

A mis tías tíos, primos, amigos y amigas agradecer por darme siempre una palabra de aliento en este largo camino.

También agradecer a nuestro Profesor, Juan Bravo por su gran apoyo, motivación, voluntad y compromiso demostrado en todo momento, siendo un pilar fundamental en el desarrollo de esta Tesis.

Finalmente agradecer a cada uno de ustedes por ser partícipes de este importante capítulo de mi vida, el cual cierro lleno de alegría, para dar paso a nuevos con mucho optimismo.

Javier Huerta Campos.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I ANTECEDENTES GENERALES	8
1. Antecedentes Generales e Institucionales	9
1.2. Antecedentes Institucionales Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)	12
1.3. Descripción General de la Organización	12
1.4. Historia del Servicio de Cooperación Técnica	12
1.5. Organigrama Servicio de Cooperación Técnica.	14
1.6. VISIÓN Y MISIÓN DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA	15
1.6.1. Visión Servicio De Cooperación Técnica	15
1.6.2. Misión Servicio De Cooperación Técnica	15
1.6.3. Funciones del Servicio De Cooperación Técnica	16
1.7. Micro Empresa Familiar	19
1.7.1. ¿Qué es una MEF?	19
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1. Descripción de la situación del problema	27
2.2. Delimitación de la situación problema	29
2.3. Formulación de la pregunta de investigación	29
3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.	30
3.1. Respecto a la disponibilidad de la información pública	33
3.2. La disponibilidad de ayuda, en los sitios web de los organismos públicos	35
3.3. Respecto al modo en que los Usuarios acceden a la información.	35
4. JUSTIFICACIÓN	37
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
5.1. Objetivo General.	40
5.2. Objetivos Específicos.	40
5.3. Hipótesis Tentativa de Investigación.	41

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	42
2. MARCO TEÓRICO	43
2.1. Concepto de Emprendedor y Emprendimiento.	46
2.2 Emprendimiento en Chile.	50
2.3. CALIDAD	56
2.3.1. Calidad de la Información.....	61
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	65
3. MARCO METODOLÓGICO.....	66
3.1. Tipo de Investigación	66
3.2. Instrumentos Metodológicos.....	67
3.3. Universo de la Investigación.....	69
3.4. Selección de la Muestra	69
CAPITULO IV DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	70
4. DESARROLLO Y LOS ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	71
4.1. Análisis de los Resultados.....	72
CAPÍTULO V CONCLUSIONES y PROPUESTAS.....	98
5. CONCLUSIONES.....	99
5.1. PROPUESTAS.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	110
ANEXO N° 1.....	113
ANEXO N° 2	117
ANEXO N° 3	122
ANEXO N° 4.....	125

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en los distintos medios de información de nuestro país, se ha dado un gran énfasis en la importancia de los microempresarios para el desarrollo económico de éste. Inclusive, se afirma que los microempresarios aportan más de un 50% de la ocupación del país, además, de su gran participación en la producción nacional, por ende, actualmente, son de vital importancia para los indicadores del Estado Chileno. Sin embargo, la principal fuente de financiamiento de la pequeña y mediana empresa proviene de las distintas instituciones bancarias, por lo que nos cuestionamos si los Servicios Públicos que apoyan a los distintos emprendedores tienen una convocatoria considerable para el desarrollo de microempresas.

Nuestro estudio, respecto a la calidad de la información que ofrece el SERCOTEC (Servicio de Cooperación Técnica), surge debido a una experiencia personal con un emprendimiento familiar y la desinformación como Usuario, al momento de desarrollar este mismo micro emprendimiento, respecto a las instituciones que apoyan este tipo de proyectos.

Para tales efectos, partimos ubicando nuestra experiencia con el emprendimiento de acuerdo al Servicio que puede apoyar y asesorar este tipo de proyecto, ya

que, actualmente, existen 3 Servicios, que se destacan, lo cuales apoyan y asesoran a microempresarios respecto al rubro de nuestra experiencia personal, estos son FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión Social), CORFO (Corporación de Fomento de la Producción) y SERCOTEC. Este último Servicio, es el que se encuentra dentro del perfil de nuestro emprendimiento familiar. Lo anterior, con el fin de verificar los mecanismos de información que ofrece el SERCOTEC, y si estos son de calidad, de acuerdo con la percepción de los mismos Usuarios.

Continuando con el desarrollo de nuestro estudio se nos hizo necesario utilizar herramientas cualitativas en el desarrollo de la investigación, tales como una entrevista y una encuesta con el propósito de recopilar información y poder tabularla de una manera más eficaz en la obtención de los datos que requeríamos indagar.

Finalmente, nuestro estudio, se enfocó en el análisis del Servicio de Cooperación Técnica de la Región Metropolitana basándonos en la prestación que ofrece a los Usuarios respecto a la entrega de información en la creación o desarrollo de un emprendimiento o una Micro Empresa Familiar (MEF).

CAPÍTULO

IANTECEDENTES

GENERALES

1. Antecedentes Generales e Institucionales

Al investigar sobre el tema en cuestión, referido al cómo las instituciones públicas fomentan el desarrollo de las Micro Empresas Familiares (MEF) y la calidad de la información que se encuentra disponible en los diferentes Servicios y Corporaciones concernientes al cómo se apoya y fomenta una actividad emprendedora, se nos hace necesario comenzar definiendo tales conceptos y su importancia.

Empezaremos tratando la diferencia entre **emprededory emprendimiento**, aunque se nos haga obvia su relación, es necesario, precisarlas. El término **“emprededor”** tiene su origen en la palabra francesa **“entrepreneur”**, **“la cual ya era utilizada en la Edad Media para designar a los comerciantes que asumían el riesgo –muchas veces de su propia vida- de viajar entre dos ciudades para realizar comercio entre ellas, pero con la particularidad de ser siempre financiados por un tercero”**¹. Continuando ahora con la definición de **“emprendimiento”** y esta se traduce a la puesta en marcha de una actividad comercial, la cual exige voluntad, esfuerzo y trabajo sea individual o colectivo de personas.

¹Duran, P.C. (2008). *Emprendimiento e innovación en Chile. Una tarea pendiente*. Santiago: Universidad del Desarrollo.

Por otra parte, es de suma importancia destacar que en el mundo globalizado e interconectado en el que nos encontramos inmerso, el emprendimiento está adquiriendo un rol relevante en el desarrollo de países, directamente, relacionado en la creación de riqueza y empleo. Por ende, su proyección para una posterior formación en una microempresa, en donde puedan aprovechar oportunidades globales está siendo cada vez más significativa.

Es también, necesario, destacar el gran aumento de iniciativas emprendedoras que se han ido realizando en estos últimos años, debido al respaldo del sector público y su compromiso de seguir generando políticas a favor de tales iniciativas.

De hecho países desarrollados y más recientemente los de América Latina están implementando políticas públicas e iniciativas privadas que contribuyan al fomento en la creación de nuevas empresas. Ejemplo de esto en el caso Chileno es la medida generada por el Gobierno referida al Proyecto de Ley que permite crear una empresa en un día a través de internet sin costo alguno puesta a disposición por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

De esta manera, vemos como el Gobierno va destacando la importancia de ir generando y promoviendo el emprendimiento en el país, como lo veía el ex mandatario Sebastián Piñera al entenderlo como "una herramienta de movilidad

social aportando a cumplir la meta del Gobierno de convertir a Chile en un país desarrollado dentro de esta década”².

Por otra parte, la importancia del emprendimiento se ve reflejada en la generación de nuevas formas de ingreso que no solo aportan a la expansión de la actividad económica, sino que, además, contribuye a mejorar el ingreso del hogar y, por ende, se ven resguardadas la seguridad de las necesidades básicas, tales como la educación de los hijos, salud, vivienda, etc.

Algunos de los organismos institucionales más utilizados por los emprendedores encargados del apoyo y fomento de iniciativas según las características propias del proyecto son: la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT), el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). En ellos, podremos encontrar información relevante de carácter formal que podría servir en el desarrollo de una actividad emprendedora.

Los organismos públicos que participan, directamente, en el apoyo a un emprendimiento, son varios. Sin embargo, para efectos de este estudio ahondaremos en el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).

² Comercio, A. C. (18 de Julio 2012). *Emprendimiento en Chile: Mas allá de las Empresas Emergentes*. Obtenido de: <http://www.amchamchile.cl/2012/07/emprendimiento-en-chile-mas-alla-de-las-empresas-emergentes/>

1.2. Antecedentes Institucionales Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

Este Servicio apoya a “pequeños empresarios y empresarias que enfrentan el desafío de actuar con éxito en los mercados, así como a los emprendedores y emprendedoras que buscan concretar sus proyectos de negocio”³.

1.3. Descripción General de la Organización

“Sercotec, es un Servicio Público dedicado a apoyar la micro y pequeñas empresas y a los emprendedores del país, para que se desarrollen y sean fuente de crecimiento para Chile y los chilenos”⁴.

1.4. Historia del Servicio de Cooperación Técnica

“El Servicio de Cooperación Técnica es una corporación de derecho privado, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Fue creado el 30 de junio de 1952 mediante la firma de un acuerdo cooperativo de asistencia técnica al que concurrió la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), el Gobierno de Chile y el Instituto de Asuntos Interamericanos, en representación del gobierno

³SERCOTEC, 2016. Obtenido de: <http://www.sercotec.cl/Qui%C3%A9nessomos.aspx>

⁴SERCOTEC, 2016. Obtenido de: <http://www.sercotec.cl/Qui%C3%A9nessomos.aspx>

de Estados Unidos de América. SERCOTEC está presente en todo Chile a través de 15 Direcciones Regionales y 9 Oficinas Provinciales”⁵.

SERCOTEC se dedicado a “apoyar a las micro y pequeñas empresas y a los emprendedores del país, para que se desarrollen y sean fuente de crecimiento para Chile y los chilenos.

Atendemos a pequeños empresarios y empresarias que enfrentan el desafío de actuar con éxito en los mercados, así como a los emprendedores y emprendedoras que buscan concretar sus proyectos de negocio”⁶.

⁵ SERCOTEC, 2016. Obtenido de: <http://www.sercotec.cl/Qui%C3%A9nessomos.aspx>

⁶ibid.

1.5. Organigrama Servicio de Cooperación Técnica.

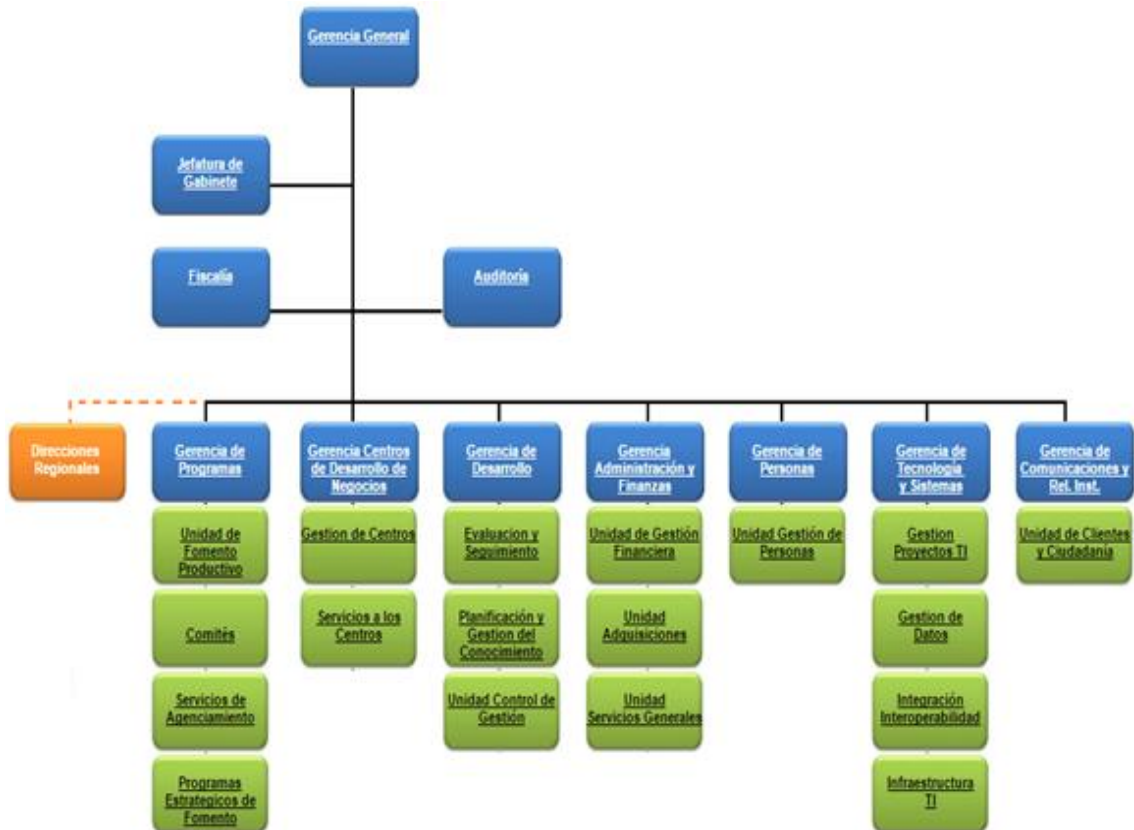


Figura 1: Organigrama del Servicio de Cooperación Técnica, extraído de página web (SERCOTEC, 2016).

1.6. VISIÓN Y MISIÓN DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

1.6.1. Visión Servicio De Cooperación Técnica.

“Ser reconocidos como una entidad transformadora de las empresas y los territorios, desencadenando un proceso de mejora de capacidades que responda a las realidades territoriales en todo el país. Para esto contribuiremos con un modelo de atención integral, apoyado con una red de centros y un conjunto de programas de desarrollo empresarial, reforzando nuestras capacidades técnicas y de acción con socios estratégicos”⁷.

1.6.2. Misión Servicio De Cooperación Técnica.

“Mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de nuestra acción”⁸.

⁷Ibid.

⁸Ibid.

1.6.3. Funciones del Servicio De Cooperación Técnica

Como fue mencionado anteriormente SERCOTEC fue creado el 30 de junio de 1952 mediante la firma de un acuerdo cooperativo de asistencia técnica al que concurrió la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo), el Gobierno de Chile y el Instituto de Asuntos Interamericanos, en representación del gobierno de Estados Unidos de América.

Sercotec está presente en todo Chile a través de 15 Direcciones Regionales y 9 Oficinas Provinciales, siendo sus funciones las siguientes:

- “Dirigir las operaciones del Servicio de acuerdo con las disposiciones de estos estatutos.
- Organizar el manejo interno de las oficinas y hacer llevar la contabilidad en orden y al día.
- Ordenar la compra, uso, control y disposición de los bienes del Servicio, de acuerdo con las instrucciones del Directorio.
- Contratar a los empleados y obreros del Servicio y poner término a sus funciones cuando lo estime conveniente.
- Preparar los planes y programas de trabajo y su financiamiento.
- Preparar los informes generales o especiales que le fueren requeridos por el Directorio.

- Resolver todos los asuntos de índole administrativa que requiera la marcha regular del Servicio y llevar y hacer llevar a efecto los acuerdos y resoluciones que tome el Directorio.
- Firmar, en representación del Servicio, la correspondencia y demás documentos que emanen de éste.
- Representar extrajudicialmente al Servicio, con las más amplias facultades.
- Delegar sus atribuciones con la autorización del Directorio, circunstancia ésta que no será necesario acreditar ante terceros”.⁹

La acción de SERCOTEC se basa en la necesidad de reducir las dificultades y desventajas que enfrentan las empresas de menor tamaño en relación a aquellas más grandes; por ejemplo, en el acceso al financiamiento.

Dentro de los instrumentos y Servicios orientados a la mejora de la gestión de las pequeñas empresas y de acuerdo a sus necesidades tenemos:

- “Para fortalecer su actividad: el fondo de desarrollo de negocios Crece, y Servicios de apoyo a la Promoción y Canales de Comercialización.
- Para enfrentar y solucionar los desafíos de su actividad: la asesoría y el acompañamiento del fondo de asesorías empresariales Mejora Negocios;

⁹ Obtenido de <http://transparencia.sercotec.cl/Estructura%20Organica/Facultades,%20funciones%20y%20atribuciones%20de%20sus%20unidades%20u%20%C3%B3rganos%20internos/facultades.html>

un Servicio gratuito de Asesoría Legal Virtual y muy especialmente, los Centros de Desarrollo de Negocios que operarán a partir del segundo semestre de 2016.

- Para aprender y fortalecer capacidades: Formación Empresarial y el Portal de Capacitación, con cursos en línea gratuitos.
- Para aquellas empresas, emprendedores y organizaciones que enfrentan retos de manera colectiva: el fondo para negocios asociativos Juntos; el Servicio de Redes de Oportunidades de Negocios; apoyo para el fortalecimiento de gremios representantes de micro y pequeñas empresas, tanto de nivel regional como nacional; apoyo a la Modernización de Ferias Libres y el Programa de Fortalecimiento de Barrios Comerciales”¹⁰.

Actualmente SERCOTEC, busca que se logre el resultado esperado por las empresas atendidas y que el negocio crezca, conjuntamente de un mejor uso de los recursos públicos. Además, añade conocimiento en la forma de asistencia técnica, para mejorar las capacidades de los empresarios y emprendedores, y así, iniciar y aumentar el valor de sus negocios.

Continuando estableceremos las cualidades que identifican una Micro Empresa Familiar y para esto nombraremos sus principales características.

¹⁰SERCOTEC, 2016. Obtenido de:<http://www.sercotec.cl/Qu%C3%A9hacemos.aspx>

1.7. Micro Empresa Familiar

1.7.1. ¿Qué es una MEF?

“La Micro Empresa Familiar es una empresa, perteneciente a una o más personas naturales, que residan en la casa habitación, que puede desarrollar labores profesionales, oficios, industria, artesanía, o cualquier otra actividad ya sea de prestación de Servicios o de producción de bienes, excluidas aquellas peligrosas, contaminantes o molestas”¹¹.

¿Cuáles son los objetivos de la Ley N° 19.749 de Micro Empresa Familiar?

- a) “Facilitar patente municipal con nivel menor de exigencias.
- b) Facultar la iniciación de actividades mediante un procedimiento simplificado.
- c) Que el microempresario pueda formalizarse y funcionar sin cumplir con algunos de los requisitos comunes exigidos a otras empresas, por ejemplo: la zonificación comercial o industrial y determinadas autorizaciones de Servicios Públicos”.¹²

¹¹(CORFO, 2016). Obtenido de: http://www.lobarnechea.cl/Procultura/fotos/lbe_ley_mef.pdf

¹² Ibíd.

¿Cuáles son los beneficios de la Ley N° 19.749?

1) Un trámite simplificado e integrado.

“Solo cumpliendo requisitos MEF sin mayores exigencias”¹³.

2) Mejores negocios.

“Integrantes a la economía formal y al mercado financiero, generando oportunidades de negocios, capital, créditos, clientes, redes de apoyos mayores”¹⁴.

3) Tributarios

“La ley permite tributar en 1° o 2° categoría, iniciando actividades de manera simplificada o en su defecto debe ser calificada según el listado otorgado por el Ministerio de Salud y por último se consultara en SESMA”¹⁵.

4) Sanitarios

“La MEF se exceptúa de realizar trámites en el Servicio de Salud, salvo en el rubro alimentos aquellas que necesitan ayuda para ser tipificada como inofensiva”¹⁶.

Requisitos:

- “Acreditar que es legítimo ocupante de la vivienda en que se desarrollará la actividad Empresarial. (casa propia, arrendada, cedida). Si la vivienda es

¹³ Ibíd.

¹⁴ Ibíd.

¹⁵ Ibíd.

¹⁶ Ibíd.

una unidad de un condominio, deberá contar con la autorización del Comité de Administración respectivo.

- El monto del capital propio destinado a la actividad, entendiendo por tal el capital inicial declarado por el contribuyente (queda indicado en el certificado emitido por la Municipalidad correspondiente).
- Que la actividad económica que constituya su giro se desarrolle en la casa habitación familiar.
- Que en la Micro Empresa Familiar no trabajen más de cinco trabajadores ajenos a la familia.
- Que los activos productivos de la Micro Empresa Familiar, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, no superen las 1.000 unidades de fomento. Los activos productivos corresponden a las instalaciones, herramientas, materias primas e insumos que sirven para la producción de bienes y Servicios. Para la valoración de estos activos, el microempresario podrá aplicar las normas establecidas en la ley sobre Impuesto a la Renta¹⁷.

¹⁷ *Ibíd.*

¿Qué actividades puede desarrollar la MEF para acogerse a la Ley?

“Actividades inofensivas”¹⁸.

¿Qué es una Actividad Inofensiva?

“Una Micro Empresa Familiar desarrolla una Actividad Inofensiva si NO ALMACENA: Más de 50 litros o kilos de sustancias corrosivas, reactivas, inflamables o tóxicas que no sean combustibles tradicionales de uso doméstico como el carbón, la leña, el gas licuado y el kerosene y otros”¹⁹.

MEF Inofensivas que requieren previa Autorización Sanitaria para alimentos:

- “Almacén de abarrotes con y sin venta de alimentos que requieran protección de frío.
- Cafeterías y salones de té.
- Envasadoras de especias, té, esencias, colorantes y extractos.
- Carnicerías y empacadoras de carne.
- Casinos(*).
- Cocinerías(*).
- Deshidratadoras y envasado de vegetales.

¹⁸ Ibíd.

¹⁹ Ibíd.

- Elaboración de platos preparados.
- Fiambrerías o rotiserías.
- Pescaderías.
- Fuentes de Soda y Restaurantes(*).

(*) Si existen bebidas alcohólicas deben además obtener un Informe Municipal, un Decreto Alcaldicio e Inscribirse en el SAG (Servicio Agrícola y Ganadero)²⁰.

¿Qué actividades son excluidas por la Ley?

“Peligrosas: Son de un alto riesgo potencial, ya que las materias primas, los productos intermedios, finales o su acopio pueden llegar a causar daño catastrófico para la salud de las personas y el entorno.

Contaminantes: Por el destino que tienen, por las operaciones o procesos y por el acopio de productos, dan lugar a consecuencias como vertimientos, desprendimientos, emanaciones o ruidos.

Molestas: Su proceso de producción o almacenamiento puede ocasionalmente causar daño a la salud o propiedad, normalmente circunscritos al predio, o bien puedan atraer insectos, roedores, o producir olores, vibraciones y ruidos molestos, polvo, humo o gases²¹.

²⁰ Ibíd.

²¹ Ibíd.

Procedimiento de Inscripción y Otorgamiento de Patentes Inofensivas:

- "El Contribuyente que desee inscribirse en el Registro de Microempresas Familiares y Obtener Patente Municipal, se dirige al Departamento de Rentas y Patentes de la Municipalidad.
- El Funcionario(a) del Departamento de Rentas y Patentes verifica de acuerdo al tipo de Microempresa que se trate, si cumple con los requisitos para acogerse a la Ley N° 19.749 o no, consultando a la Dirección de Obras Municipales si la propiedad cuenta con recepción definitiva"²².

¿Puede acogerse el contribuyente a la Ley?

"NO, se termina el trámite indicándole al Contribuyente las razones por las cuales no puede inscribirse en el registro de Micro Empresas Familiares.

SÍ, el Funcionario (a) del Departamento de Rentas y Patentes comienza el trámite de Registro del Contribuyente.

²² Ibid.

El Funcionario(a) en conjunto al Contribuyente procede a la confección del formulario de inscripción, el cual incluye declaración jurada del Contribuyente en el cual estipula cumplir con todos los requisitos para acogerse a la Ley”²³.

¿Cómo se obtiene la Autorización Sanitaria si la MEF produce y/o manipula alimentos? (en caso de ser necesaria).

“Si la actividad de la MEF requiere de Autorización Sanitaria para Alimentos.

- El Micro Empresario Familiar debe dirigirse al Departamento de Programas del Ambiente del respectivo Servicio de Salud, donde deberá seguir el procedimiento que corresponde para obtener la Autorización Sanitaria.
- Una vez autorizada la MEF por el Servicio de Salud, el Micro Empresario podrá inscribirse en el Registro Municipal y obtener su Patente e Iniciación de Actividades”²⁴.

²³ Ibíd.

²⁴ Ibíd.

¿Qué normas y obligaciones sanitarias debe cumplir la MEF?

- "Las MEF tendrán la Vigilancia Sanitaria de los Servicios de Salud (Fiscalización), de acuerdo a las características de la actividad que desarrolle.
- Las MEF deberán cumplir con la Normativa asociada al Código Sanitario, Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales en los lugares de trabajo, entre otros, teniendo en cuenta las características de la actividad que desarrolle.
- Las MEF de Alimentos deben cumplir con todas aquellas condiciones establecidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos (DS 977 del MINSAL)²⁵

²⁵ Ibíd.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la situación del problema

Desde hace varios años en Chile ha estado en auge los emprendimientos, por parte de los habitantes de nuestro país, dándose principalmente “las Micro y Pequeñas Empresas, las que inclusive, proveen el 58% de la ocupación privada en Chile”²⁶(Organización Internacional del Trabajo, OIT). A modo de ejemplo, podemos mencionar el Programa de Gobierno del ex presidente de Chile, Sebastián Piñera, que dio énfasis en el apoyo a los emprendimientos y las Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES (periodo 2010-2013). De esta manera, se han ido creando y por ende aumentando la cantidad de emprendedores, tal como lo ratificó el ex presidente en el año 2013 indicando, “en estos tres años se han creado en nuestro país, 200 mil nuevos emprendedores”. Además agrega que “los emprendedores puedan realizar sus proyectos, aprovechar sus talentos, realizarse como personas, progresar junto a sus familias. También los emprendedores crean más y mejores oportunidades de empleo. Y, por tanto, cuando ellos están emprendiendo, también están creando nuevas oportunidades para otras personas”²⁷.

El gobierno actual, de igual forma al anterior y bajo la misma lógica, ha seguido estas políticas para apoyar y fomentar el emprendimiento en nuestro país.

²⁶Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016. Obtenido de:
http://www.ilo.org/santiago/publicaciones/WCMS_178555/lang--es/index.htm

²⁷ Diario digital “El Mostrador”, 2016. Obtenido de:
<http://www.elmostrador.cl/ahora/2013/08/06/presidente-anuncio-creacion-de-200-mil-nuevos-emprendedores-durante-su-gobierno/>

Estos resultados están publicados en los distintos medios de información del país, por lo que es algo que se puede apreciar sin tener el conocimiento en profundidad respecto al tema. De lo anterior, podemos apreciar a priori, y nos da una sensación, de que efectivamente existe un interés de, por parte de la ciudadanía, impulsar algún tipo de emprendimiento. Esto lo pudimos observar en una pequeña encuesta con nuestros mismos pares, ya sea por parte de compañeros de universidad, así como amigos con distintas formaciones académicas, los cuales tienen pensado algún tipo de emprendimiento y con intenciones concretas de formalizar estos proyectos.

Por otra parte, tenemos una experiencia personal con un emprendimiento concretado el año 2013, el cual nos permitió profundizar en esta área, además de vincular nuestro proyecto de tesis, con este proyecto personal. Debido a lo anterior, tuvimos que investigar como poder realizar un emprendimiento y los distintos ámbitos que se deben conocer, desde el tema tributable con El Servicio de Impuestos internos (SII), hasta los permisos municipales respectivos. Esta búsqueda nos llevo a los diferentes servicios y programas que tiene a disposición el Estado para el fomento del emprendimiento, entre ellos y debido a la envergadura de éste, llegamos al Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).

Sin embargo, con el poco conocimiento respecto a cómo emprender, se nos hizo algo dificultoso encontrar información específica de nuestra experiencia personal, la cual cae en una categoría de Microempresa Familiar (MEF). Debido a lo anterior y al darnos la sensación de lo poco clara de la información, nos generó la duda si la información publicada en los distintos mecanismos de información del SERCOTEC, ha contribuido en la creación o fomento de actividades emprendedoras.

2.2. Delimitación de la situación problema.

Nuestro estudio o investigación se centrará en la calidad de la información que coloca a disposición el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), durante el lapso del año 2016, en sus distintos mecanismos de apoyo y difusión de la información, destinada los Usuarios que deseen realizar un Emprendimiento Familiar.

2.3. Formulación de la pregunta de investigación.

A partir de lo anteriormente señalado, se ha decidido buscar respuesta a la siguiente **Pregunta de Investigación**:

¿Cómo es la calidad de la información orientada al Usuario en la formación de una Micro Empresa Familiar, por parte del Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) durante el periodo 2016?

3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

Primero que todo, queremos hacer referencia a lo planteado por el autor, Giovanni Stumpo, ya que tiene relación y es atinente con nuestro estudio. Lo mencionado por el autor hace referencia a la realidad en Chile, respecto a las Micro Empresas Familiares como una realidad existente (valga la redundancia), y lo plantea de la siguiente manera, "En Chile, al igual que en casi todos los países de América Latina, las *Microempresas Familiares* son una realidad económica y socialmente relevante. Su aporte a la generación de empleo y a la producción es importante y, en general, se ha ido incrementando a lo largo de los años noventa. Sin embargo, en los años ochenta, las Microempresas, en general, que ya habían sido fuertemente golpeadas por el proceso radical de apertura y por la recesión de mediados de los años setenta, tuvieron que enfrentar un escenario macroeconómico bastante adverso, que llevó a una reducción de su capacidad productiva y al quiebre de muchas empresas. Esta situación sólo comenzó a revertirse lentamente con la recuperación económica de los años noventa.

La experiencia particularmente negativa de las crisis económicas de los años setenta y ochenta, y la evidente dificultad que la mayoría de las Microempresas manifestara para adaptarse a las nuevas reglas del juego que planteó el modelo de economía abierta y con una presencia del Estado reducida y diferente, llevaron al gobierno a plantear una estrategia de apoyo dirigida a eliminar las fallas de mercado que limitaban el acceso de este tipo de empresas a los mercados de factores y a incrementar su eficiencia, productividad e inserción internacional. La experiencia Chilena ha conseguido importantes logros por lo menos en la introducción de instrumentos y enfoques de política novedosos. Probablemente,

los resultados han sido menos alentadores en lo referente a la masificación y, por lo tanto, al impacto global de esos instrumentos y acciones.”²⁸

Continuando con nuestros antecedentes, creemos que para lograr una actividad emprendedora no sólo es fundamental la capacidad del emprendedor de lograr concretar su idea, sino, que también, lo hace el medio ambiente en el cuál este se desarrolle (educación y cultura), el marco institucional (legislación e instituciones) y el tamaño del mercado que busca satisfacer (oportunidad). De esta manera, podemos desglosar las principales **barreras** que el emprendedor debe sortear para lograr su tan anhelado proyecto.

Encontramos primero que todo, que al comenzar una actividad emprendedora nos vemos inmerso con un “exceso de regulaciones que va acompañado de una burocracia imperante, teniendo consecuencias negativas para la economía en general, puesto que se incentiva el mercado informal y la corrupción, al tiempo que se generan obstáculos para el emprendimiento lo que trae consigo altos costos de dinero y tiempo, desalentando a los empresarios y dificultando la creación de nuevas empresas”²⁹.

De esta manera, podemos mencionar, el **costo** y la **burocracia**(cabe destacar que el concepto de burocracia es ocupado de forma negativa en gran parte de la

²⁸Cecilia Alarcón y Giovanni Stumpo. “*Las pequeñas y medianas empresas industriales en Chile*”. Pág. 137, en Wilson Peres y Giovanni Stumpo (coordinadores). “*Pequeñas y medianas empresas*

²⁹Duran, P.C. (2008). *Emprendimiento e Innovación en Chile. Una tarea Pendiente*. Santiago: Universidad del Desarrollo

población, y de esta forma lo empleamos anteriormente) como **barreras** al emprendimiento.

Por esto destacamos, anteriormente, como un aspecto negativo la burocracia, traducida en trámites, costos y tiempo, además, la calidad de la información en este caso, poco clara que va perjudicando la creación de una actividad emprendedora en Chile.

Continuando con los antecedentes de nuestro problema de investigación, específicamente, la calidad y mecanismos de información que pone a disposición el SERCOTEC, destinado a la promoción y apoyo de un emprendimiento familiar. Para ello, haremos mención de los **impactos** o **aspectos** que encontramos importante para el desarrollo de esta situación problema.

Primero que todo, nos enfocaremos en tres aspectos fundamentales que son importantes para **proporcionar** una **información de calidad**. Estos aspectos son: (a) La **disponibilidad** de la **información pública**, (b) la **respuesta** o **disponibilidad** de **ayuda** y (c) el **modo** en que los ciudadanos **acceden** a esta información pública.

Por lo anterior, tenemos que verificar la forma en que se entrega la información pública hacia los Usuarios, por ello nos planteamos algunos aspectos básicos, que nos permiten inferir si es de calidad la información que el SERCOTEC nos entrega.

El primer aspecto, es respecto al **formato** en que se **entrega** esta información. Como segundo aspecto, consideramos importante la **comprensibilidad** de la información entregada. Otro aspecto, es la **confiabilidad** de la información y, como último aspecto, tenemos si la información entregada es **completa** en relación al tema tratado por el Usuario.

3.1. Respecto a la disponibilidad de la información pública

Lo más importante es que la información debe estar, efectivamente, en las páginas web institucionales de cada organismo público. Los organismos públicos, de acuerdo a la Ley de Transparencia, deben contar con las siguientes **exigencias** o **estándares**:

- “Su estructura orgánica.
- Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- El marco normativo.
- La planta del Personal y el Personal a Contrata y a Honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- Las contrataciones y compras.

- Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales.
- Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los Servicios que preste el respectivo órgano.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.
- Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución.
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario, y las aclaraciones que procedan.
- Vínculos institucionales”³⁰.

³⁰ Cid Botteselle, V.M. (Junio 2012). www.consejotransparencia.cl. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAAahUKEwjZIMvLpPPIAhWEox4KHcWpBts&url=http%3A%2F%2Fcidh.oas.org%2Frelatoria%2Fsection%2FEstudio%2520Especial%2520sobre%2520el%2520derecho%2520de%2520Acceso%2520a%252>

3.2. La disponibilidad de ayuda, en los sitios web de los organismos públicos

Consiste en los medios y soportes que permiten saber dónde acceder a la información solicitada por los Usuarios. Un ejemplo de lo anterior es la sección, de la página web, de “preguntas frecuentes” o la guía por medio del teléfono que sirve de orientación al Usuario, para que éstos accedan al lugar donde está la información que requieren.

3.3. Respecto al modo en que los Usuarios acceden a la información.

Respecto a estos ítems mencionados, podemos ir centrando nuestra investigación en relación a la calidad de la información entregada por los organismos públicos, que promueven y apoyan el emprendimiento en Chile.

Como primer ítem mencionado, respecto a la **calidad**, tenemos el **formato y presentación** en que se entrega la información, es decir, si la información se entrega cómo debe ser y si ésta es de fácil acceso al Usuario, en palabras simples, podríamos decir, si la información es amigable en la web de los Servicios Públicos.

En relación a la **comprensibilidad** de la información, entregada a través de la Web de los organismos públicos, nos referimos a si la información es clara en la

plataforma web, entre lo que podemos resaltar a modo de ejemplo, es el lenguaje apropiado y entendible para los Usuarios.

Además, nos referiremos a la **confiabilidad** de la información entregada por medio de esta plataforma, esto hace referencia a la veracidad de la información entregada a ojos del Usuario.

Para finalizar, nos referimos, también, a la **completitud** de la información, osea, el grado de presencia de información en la web de los Servicios Públicos.

Estos aspectos nos hacen preguntar, si los organismos públicos cumplen con estos estándares, los cuales nos hacen inferir si la información entregada, respecto a los organismos públicos que promocionan y apoyan el emprendimiento, es de calidad y si cumplen la función de guiar y apoyar los proyectos de emprendimiento en Chile.

4. JUSTIFICACIÓN

La intención en el desarrollo de esta investigación es aportar en un ámbito que consideramos distinto pero, a la vez, importante al momento de vincularlo a nuestra formación académica. Si bien, es cierto que el emprendimiento no es algo que se relacione, directamente, a la Administración Pública, pero juega un papel sustancial al momento de entrelazarlo con el rol que deben desempeñar las instituciones públicas al fomentar y apoyar el emprendimiento en el país. Es por esto que decidimos profundizar en este tema debido a un proyecto personal en el que nos vimos involucrados, presenciando de manera directa, las deficiencias que se manifiestan al momento de comenzar una actividad emprendedora.

Con el fin de contribuir a futuros emprendedores o personas que quieran iniciar una actividad de esta naturaleza, al simplificar los pasos y cooperar en el apoyo de la información, lo consideramos un aspecto relevante a considerar. Como ejemplo podemos mencionar, a quién dirigirse, cómo y dónde buscar información, mediante que canales, ya sea de Instituciones, Servicios, Municipios o Corporaciones, disponen hacia los Usuario. Además, qué tipo de información buscar, ya que las MEF son calificadas de diferentes formas y los requisitos a cumplir, por ende, son distintos según el rubro que van a desempeñar.

De esta manera, queremos ser un real aporte al emprendedor que, de algún modo, no sabe dónde dirigirse o frente a los distintos beneficios que puede optar, según el rubro a emprender. Demostrando el rol que cumplen las diversas instituciones a las que se tiene que acudir para poner en marcha su Micro Empresa Familiar y las exigencias o requisitos que éstas solicitan, particularmente, en este estudio, el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

Además, demostrar y dar a conocer qué tipo de esfuerzos, por parte del Estado y sus instituciones, se están realizando que vayan en pos del fomento de la Micro Empresa en Chile, e ir develando en qué áreas se va modernizando el aparato público con el fin de ir agilizando el proceso de creación de una MEF. Demostrando los principales avances que se han realizado en materia de emprendimiento en el país.

Finalmente, en razón a lo anterior, y de acuerdo a nuestro tema de investigación, creemos que un tema no menor, son las fuentes y formas de información (por parte de los Servicios y/o entes que promueven y apoyan a los emprendedores, en particular SERCOTEC), que ponen a disposición éstos mismos hacia los Usuarios, para aprovechar de manera eficiente la información y, a la vez, los mismos usuarios se eduquen desde estos medios, principalmente, a través de la web, respaldado bajo la Ley de Transparencia del Estado.

Respecto lo anterior, creemos que la información entregada por estos Servicios no es lo suficientemente clara y completa, ya que no están informando, al parecer, de forma “amigable” (tal como lo mencionamos anteriormente), a los Usuarios los requisitos y beneficios a los cuales optar para el proyecto particular de un emprendimiento. Estos aspectos fueron los motivantes para realizar nuestra pregunta de investigación.

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Objetivo General.

Determinar la calidad de la información que dispone el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) para la formación de una Micro Empresa Familiar (MEF), en la Región Metropolitana durante el año 2016.

5.2. Objetivos Específicos.

- A. Conocer los mecanismos de información utilizados por SERCOTEC a la promoción y apoyo de la creación o desarrollo de una MEF.
- B. Evaluar la percepción o sensación de los Usuarios respecto a la calidad de información disponible en SERCOTEC para la creación o desarrollo de una MEF.
- C. Desarrollar un Instrumento de Recolección de Información.

5.3. Hipótesis Tentativa de Investigación.

Si bien, nuestra investigación es de carácter descriptiva-exploratoria, por lo que NO debe generarse una hipótesis de investigación, ya que nuestro estudio busca observar la calidad de la información y describir esta situación como evidencias, para luego constatar y dar una visión de la realidad. Sin embargo, partimos de una idea preliminar relacionada a la sensación negativa que tenemos, respecto, de la calidad de la información, que dispone en sus distintas plataformas el Servicio a investigar, SERCOTEC, y la que nos generó la siguiente Hipótesis Tentativa de Investigación:

“La calidad de la información que dispone el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) para la formación de una microempresa familiar (MEF), en la Región Metropolitana durante el año 2016, y en sus distintas plataformas es, deficiente e insuficiente”

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico, constituye por excelencia parte de las fuentes secundarias de todo estudio, son antecedentes elaborados y procesados desde el punto de vista académico y analítico, donde quedan escritas observaciones e investigaciones que sirven para saber y obtener el conocimiento, evolución y desarrollo de cualquier tema con mayor profundidad y certeza.

Los estudios realizados por los diferentes autores es lo que permite que la toma de decisiones sobre temas importantes para el desarrollo del emprendedor, tengan una base sólida, ya que a través de estos estudios se podrán avanzar a favor de la creación de políticas de desarrollo para el emprendedor. Sus escritos permiten conocer la amplitud del tema por los desafíos que éste conlleva y su utilización ha sido de enorme importancia para el refuerzo de las argumentaciones que pretenden demostrar la validez de las hipótesis iniciales y las conclusiones finales referidas al tema que nos convoca.

La evolución que han tenido los emprendedores a lo largo del país, en los distintos rubros, en este último tiempo, han sido tema de estudio y análisis debido a que el emprendedor (pequeño empresario), debe lograr sortear los obstáculos junto a sus trabajadores para obtener la estabilidad económica deseada. Y por otra parte, se encuentran los organismos públicos y/o privados que en cierta medida los apoyan

con políticas para el emprendimiento, logrando así que el empresario tenga las herramientas de apoyo en su nicho de desarrollo, pues que del progreso del emprendedor surge la estabilidad laboral, mejoría económica para él, sus trabajadores y la economía del país.

El procesamiento y tabulación de la información obtenida, el análisis y su confrontación con las políticas públicas, el planteamiento teórico de los diversos autores y tratadistas del tema, más las aclaraciones directas con los autores del proceso, permiten que sus conclusiones son consecuencia directa de estudios, tanto públicos como privados, de los diferentes puntos de vista con que se analiza extensamente este tema del emprendedor.

El marco teórico se encuentra circunscrito dentro del campo de las ciencias económicas, de las ciencias sociales y de las ciencias políticas, trata el tema que tiene directa relación con los agentes económicos interactuantes y con la sociedad en su conjunto, es decir, de los oferentes directos e indirectos de los bienes y Servicios que la sociedad requiere para la satisfacción de las necesidades y para el mejoramiento de su calidad de vida, con los consumidores o demandantes de dichos bienes y Servicios, con los trabajadores, que en definitiva son los que con sus esfuerzos producen y consumen dichos bienes, y con el Estado, que es la maximización del bienestar social.

Si bien, la evolución del sistema económico y social en Chile es un tema ampliamente estudiado y conocido, es tratado someramente en esta Tesis, sólo con el propósito de ubicar el contexto histórico en que éste se ha desarrollado, y de cómo, a partir del tradicional modelo del Estado Benefactor se cambia hacia el modelo Neoliberal, y cómo, a partir de las reformas estructurales implantadas durante el periodo oscuro de nuestra historia, se consolida una situación de crecimiento y prosperidad para la elite económica dominante, por una parte, y, por la otra, de recesión económica y social para la inmensa mayoría del país, situación que inevitablemente afectó de manera directa al micro y pequeño empresariado, a sus trabajadores y al entorno en que se ubicaban estas unidades productivas, vale decir, a los sectores más postergados, vulnerables y desprotegidos de la sociedad.

El siguiente desarrollo del tema y sus antecedentes son para distinguir los conceptos más importantes que se destacan en la investigación realizada, con la intención de permitirnos llegar a la finalidad de nuestro estudio. Los términos que se trabajan en esta primera parte del marco teórico son: “emprendedor” “emprendimiento”, “emprendimiento en Chile”, “calidad”, “calidad de la información” y “mecanismos utilizados en organismos público para informar”. Y que dicen los distintos autores y expertos que han realizado el estudio en estos temas y conceptos.

El primer concepto base se encuentra referido al “**Emprendedor**” y, en forma general, se consigna, que esté concepto hace referencia al desarrollo y puesta en marcha de una actividad comercial en la cual, se ponen a disposición recursos humanos, monetarios y materiales, donde prima la incertidumbre, ya que no se va a tener certeza del éxito de esta. Sin embargo, tiene una importancia significativa a nivel nacional, pues aporta a la creación de empleos y riqueza de un país, es por esto que los diferentes Gobiernos de las últimas décadas se han preocupado de este tema con la puesta en marcha de diversas políticas públicas que promueven el emprendimiento en Chile.

2.1. Concepto de Emprendedor y Emprendimiento.

El significado de emprendedor según las investigaciones realizadas en diferentes áreas del conocimiento ha sido complejo, llegar a una definición que abarque todo lo que envuelve este concepto es de largo aliento, se debe ir paso a paso, para llegar a una conclusión de los diversos enfoques, que, actualmente caractericen su conceptualización y orienten a su desarrollo.

Para mejor comprensión de los conceptos de nuestra investigación se diferenciaron en dos variables, la primera de ellas, el **emprendedor**, y que tienen directa relación con la detección de las oportunidades que se encuentran disponibles y cómo éste accede a ellas, con el fin de materializar un bien o

Servicio para entregar un producto utilizable por la sociedad. Y, la segunda variable se encuentra referida a **emprendimiento** orientada al entorno en el cual, se encuentra inmerso el emprendedor, para esto destacaremos la sociedad, las organizaciones y el mercado, el cual puede facilitar o dificultar la tarea de emprender o ejecutar un emprendimiento.

De lo anterior, se argumenta por algunos autores que "la explotación de oportunidades va en directa relación con características personales" (Samuelsson y Davidsson, 2009; Gruber, MacMillan y Thompson, 2012; Clydesdale 2012).- Por otra parte otros autores indican que "las oportunidades dependen de factores externos al emprendedor" (Shane y Venkataraman 2000).

En la detección de oportunidades para el emprendedor se identifican tres escuelas y visiones según Company y MacMullen (2007).

"La Escuela Económica se focaliza en el conocimiento e información atribuyendo la existencia de oportunidades a la distribución de información. "La Escuela Cognitiva que comparte con la visión económica en que la fuente de oportunidades surge partir de la distribución de información, de la cual, a su vez, depende de la distribución del conocimiento. Y, por último, la Escuela Sociopolítica postula que las oportunidades existen como hecho objetivo y dependen de las

redes sociales; así, el posicionamiento del individuo en una red es determinante para la explotación de oportunidades”³¹.

Complementando la visión económica en su planteamiento, indica que las oportunidades son hechos objetivos y no tienen que ver con su nivel de difusión; Kirzner (1973), dice que “las decisiones se toman a base de intuición, sean exactas o inexactas, ocasionando decisiones incorrectas. Lo que produce la causa de escasez y/o excedentes y, en consecuencia, la mala distribución de recursos”³²

Para Schumpeter (1934) “la economías operan en constantes desequilibrios y que los cambios tecnológicos, políticos, sociales y regulatorios hacen que la oferta se modifique constantemente, lo que da como resultado que la nueva información altere el valor de los recursos y sus propiedades en equilibrio”³³.

Y Shane (2000), con su modelo teórico indica que el “emprendedor antes de sacar provecho de alguna oportunidad, debe descubrir y reconocer el valor y significado de la nueva información una vez que la recibe”³⁴.

De lo que indican las Escuelas en su estudio es que el resultado final del emprendimiento puede que no sea exitoso a través de la distribución de la información y queda por tal motivo que la oportunidad **empresarial** es:

³¹ Medio de comunicación digital, [www.innovación.gob.cl](http://www.innovacion.gob.cl), 2016. Obtenido de <http://www.innovacion.gob.cl/wp-content/uploads/2014/01/EMPREDIMIENTO-EN-CHILE-UNIDAD-DE-ESTUDIOS-2013.pdf>

³² *Ibíd.*

³³ *Ibíd.*

³⁴ *Ibíd.*

“La detección, evaluación y explotación de un proceso, producto u organización a partir de las capacidades individuales y la distribución de la información”³⁵

En cuanto a lo que se indica del concepto **emprendedor** se infiere que:

*“El emprendedor es una persona que con resiliencia agrega valor a la sociedad, buscando explotar oportunidades, a partir de la creación de un nuevo proceso, producto u organización”.*³⁶

Y sobre el **emprendimiento** se destaca que es la:

*“Actividad que involucra la detección, evaluación y explotación de oportunidades para introducir productos, procesos y crear organizaciones”.*³⁷

Con estos dos conceptos **“emprendedor”** y **“emprendimiento”** se cruzan otras palabras y conceptos tales como personalidad, carácter, deseos, ganas, capital propio, préstamos, socios etc., lo que hace más dificultoso obtener la terminología exacta de los términos antes mencionados.

Del texto de Patricio Cortés Durán, en su estudio basado en “Emprendimiento e innovación” indica que el término **“emprendedor** deriva del término francés **“entrepreneur”**, la cual ya se utilizaba en la Edad Media para designar a los

³⁵ Ibíd.

³⁶Unidad de Estudios, G.D. (diciembre 2013). *Emprendimiento en Chile: Hacia un Nuevo Modelo de Segmentación y Análisis*. Santiago

³⁷Unidad de Estudios, G.D. (Diciembre 2013). *Emprendimiento en Chile: Hacia un Nuevo Modelo de Segmentación y Análisis*. Santiago.

comerciantes que asumían el riesgo – muchas veces de su propia vida- de viajar entre dos ciudades para realizar comercio entre ellas, pero con la particularidad de ser siempre financiados por un tercero ”. ³⁸

2.2 Emprendimiento en Chile.

Las reformas constitucionales pueden permitir la modernización y la readecuación del aparato estatal, pero, lamentablemente, no todas apuntan al aspecto central y primordial del equilibrio democrático, en consecuencia, se dificulta alcanzar los equilibrios para el adecuado funcionamiento y satisfacción de las necesidades de la sociedad civil, y para el sano crecimiento y desarrollo de la estructura productiva de nuestro país, en especial, para las pequeñas y medianas empresas que absorben intensamente un porcentaje importantísimo de empleo disponible en el país.

En materia de Políticas Públicas no existe la última palabra, todo es perfectible y pareciera no ser bueno que los cambios sean radicales o drásticos, ello podría provocar desequilibrios difíciles de cuantificar en sus consecuencias, de ahí que, en estas materias, los procesos sean más bien evolutivos y afectos a cambios

³⁸Duran, P.C. (2008). Emprendimiento e innovación en Chile. Una Tarea Pendiente. Santiago. Universidad del Desarrollo.

pequeños e incrementales, por lo tanto, y considerando el carácter académico de los estudios, quizá sea importante el debate constructivo que apunte a la superación de los eventuales problemas que se puedan detectar o, que haga claridad sobre supuestos que pudiesen existir.

El economista Cristian Larroulet y Macarena Pizarro en un estudio realizado sobre la relación de emprendimiento y su efecto en el desarrollo del país y cuyo título es "Emprendimiento: **Factor clave para la nueva etapa de Chile**" indican: que hay dos tipos de emprendimiento, el primero sería: "a) el emprendimiento por oportunidad, que sería el que conduce al desarrollo, y b) el emprendimiento por necesidad que es el indicador de pobreza".³⁹

Referido a la primera sección sobre el emprendimiento por oportunidad se encuentran los países que presentan un medio ambiente adecuado al emprendimiento por oportunidad, y se caracterizan por ser económicamente libres siendo estos, los países desarrollados, y en el emprendimiento por necesidad se encuentran los países que no tiene un medio ambiente acogedor, con trabas económicas identificando entre ellos, a los países subdesarrollados o emergentes.

Y en la segunda sección del estudio se nombra a los siguientes economistas Schumpeter, economista austriaco nacionalizado estadounidense,

³⁹ Centro de Estudios Públicos, 2016. www.cepchile.cl. Obtenido de https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304094401/rev108_larroulet.pdf

con su concepto de “*creación destructiva*”.⁴⁰ Consiste en la creación de nuevas empresas y la destrucción de algunas ya existentes y se encuentra liderado por cambios que aumentan la productividad e incrementan la competitividad entre las empresas. Y que dentro de este proceso competitivo participan, tanto empresas innovadoras como no innovadoras, pero sólo logran sobrevivir las empresas innovadoras y las que tengan capacidad de adaptación, ya que logran utilizar mejor los recursos productivos, desplazando fuera del mercado a las empresas que no son capaces de innovar o de adaptarse. Describiendo al **emprendedor** como “personas innovadoras, dinámicas, fuera de lo común, soñadoras, visionarias, que actúan como destructores del equilibrio de mercado, iniciadores del cambio y creadores de nuevas oportunidades”⁴¹.

Por otra parte, tenemos al economista norteamericano perteneciente a la Escuela austriaca, Israel Kirzner, quién considera que “los emprendedores son fundamentalmente intermediarios creativos que facilitan el intercambio entre oferentes y demandantes, al reconocer en cualquier desequilibrio de mercado una oportunidad ventajosa que proporciona las presiones necesarias para hacer que la

⁴⁰Shumpeter, 1963.

⁴¹Duran, P.C. (2008). Emprendimiento e innovación en Chile. Una Tarea Pendiente. Santiago. Universidad del Desarrollo.

economía vuelva a su estado de equilibrio”⁴², definiendo al **emprendimiento** como “*la tendencia al equilibrio y la coordinación*”⁴³. Contrario a lo que indica Schumpeter.

También encontramos a Frank Knight (presidió el Departamento de Economía en la Universidad de Chicago) quien postula que **empresario** es “el que desarrolla dos capacidades. La primera, es la de organizar y liderar todos los factores de producción necesarios en una empresa y, por otro, la de enfrentar la incertidumbre que significa iniciar una nueva actividad, a su vez, destaca que la incertidumbre es diferente al concepto de riesgo, ya que en ella, la aleatoriedad tiene posibilidades desconocidas y para enfrentarlas debe existir un agente económico, el empresario”⁴⁴.

Y, para el economista William Baumol, el cual pretende explicar “la relación entre el desarrollo económico y emprendimiento, mediante los distintos comportamientos de los empresarios, que según éste dependen del sistema de incentivos que provea el país”⁴⁵, o sea el Gobierno. Es decir, enfatiza el importante rol que tienen las diferentes instituciones para el impulso del emprendimiento.

⁴²Ibíd

⁴³Kirzner, 1975.

⁴⁴Duran, P.C. (2008). Emprendimiento e innovación en Chile. Una Tarea Pendiente. Santiago. Universidad del Desarrollo.

⁴⁵Ibíd.

En definitiva, para estos estudiosos hay varios conceptos que se entrecruzan dando como resultado que lo primero, es captar la oportunidad, ya sea de las distintas maneras en que se puedan detectar, según las distintas Escuelas a las que pertenecen dichos autores. Además, de que exista el apoyo al emprendedor, ya que él, uno de los principales promotor es de la innovación y quien detecta las oportunidades para acelerar el crecimiento del país, lo que se traduce en mayor progreso.

En suma, los intelectuales nombrados en este artículo de Larroulet y Pizarro señalados y sus seguidores coinciden en que "el emprendedor es un elemento clave para el crecimiento de los países".

Es por ello, que en la actualidad, a nivel mundial la actividad emprendedora se mide a través del proyecto llamado Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el cual Chile se sumó en el año 2002, señalando que el **emprendimiento** es "cualquier intento de nuevos negocios o creación de nuevas empresas, la reorganización de un negocio o la expansión de uno existente, por un individuo, grupo de individuos o firmas ya establecidas, y su contribución al crecimiento se produce a través del dinamismo de los negocios entendido como los nacimientos,

expansiones, muertes y reducciones de los mismos”⁴⁶. La manera en que el GEM mide la actividad emprendedora corresponde al porcentaje de la población adulta económicamente activa de un país, que tiene entre 18 y 64 años de edad. Esto mediante un indicador llamado “Actividad Emprendedora en Etapas Iniciales”.

Al final de esto y en la realidad misma, lo que determina y caracteriza el tipo de emprendimiento de cada país es el entorno en que se desenvuelve la actividad emprendedora, está debe sustentarse en buenas políticas macroeconómicas y, especialmente, buen ambiente institucional.

⁴⁶Ibid.

2.3. CALIDAD

La **calidad** se puede abarcar en distintas formas, ya que es una “herramienta cualitativa de medición para comparar cualquier producto o Servicio de su misma especie”⁴⁷.

Sin embargo, para entender un poco más el término de calidad lo desarrollaremos a continuación, pues ésta dependerá en el contexto que se utilice.

Primero que todo realizaremos algunas definiciones formales de calidad.

Según la Norma ISO9000 “la calidad es un grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”⁴⁸.

Otros, tales como Armand V. Feigenbaum, indican a la calidad como la “satisfacción de las expectativas del cliente”⁴⁹.

Podemos, también, mencionar a Walter A. Shewhart, quien indica la calidad como “el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”⁵⁰.

⁴⁷ Sitio de Internet, www.monografias.com, 2016. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos81/calidad-y-productividad/calidad-y-productividad2.shtml>

⁴⁸ Sitio Internet: <http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>

⁴⁹ Sitio de Internet, [www.wikipedia.org](https://es.wikipedia.org), 2016. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

⁵⁰ Ibid.

Estos aspectos mencionados van directamente relacionados hacia el Usuario y/o Cliente. Sin embargo, cabe destacar y mencionar aspectos básicos para **medir** la calidad, estos son:

- “Aspectos **técnicos**: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o Servicio.
- Aspecto **humano**: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- Aspecto **económico**: intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa”⁵¹.

Continuando con el concepto de calidad, consideramos importante los siguientes **aspectos dimensiones**, para obtener una información de calidad en el Servicioweb de los Servicios Públicos (aspectos o dimensiones que nos son incluidas en los estándares de la información pública y la calidad de ésta misma).

Las dimensiones ideales, consideradas por nosotros, son las siguientes:

1. “Proporcionar los datos o información necesaria (relevancia).
2. Los datos deberían ser fácilmente obtenibles (facilidad de obtención).
3. Cada término debe estar claramente definido (claridad de definición).
4. Todo elemento necesario debería estar incluido (totalidad).

⁵¹ Sitio Internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

5. No se debería incluir datos o términos innecesarios (esencialidad).
6. La redundancia debe mantenerse al mínimo (redundancia mínima).
7. Los datos, términos o información debe ser clara, no ambigua y consistente (consistencia semántica).
8. Los términos, datos o información deben tener la misma estructura básica cuando sea posible (consistencia estructural)”⁵²

Estas definiciones y aspectos nos hacen ponernos en el contexto de este estudio, ya que ahondaremos bastante en este aspecto de la calidad, pues uno de los puntos importantes de la investigación es verificar la calidad de la información que entregan a través de las plataformas los Servicios orientados al apoyo hacia los Usuarios que quieran realizar un emprendimiento familiar. El Servicio mencionado corresponde al SERCOTEC.

Siguiendo la lógica del concepto anterior, ahora continuaremos haciendo referencia y nos detendremos en la calidad de la información, ya que este estudio de caso busca conocer en concreto la calidad de la información puesta a disposición por estos Servicios, que por lo demás orientan y apoyan a quienes quieren realizar un proyecto de emprendimiento familiar o Micro Empresa Familiar (MEF).

⁵² Sitio de Internet, [www.wikipedia.org](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad), 2016. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Además, como resultado de este estudio, se busca identificar oportunidades de mejorar el Servicio que entregan, en cuanto a la información que está a disposición por medio de los distintos canales de información que existen, ello con el fin de ser un real aporte para quienes buscan con ansias emprender junto a sus familias, y no caer en lo que ahora conocemos como la burocracia de los Servicios Públicos, que como lo hemos recalado antes está muy mal ocupado este concepto, el cual ya se lo ha empoderado la población, en general, aspecto que, por lo demás, no abarcaremos en este estudio. Por ello, buscamos verificar si la información entregada por el SERCOTEC es, respecto al emprendimiento de las MEF, efectiva y de calidad para los Usuarios.

Respecto a los Servicios Públicos, y sus medios de información, repasaremos uno de los medios de información que han desarrollado estos Servicios, éstas son las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencia (OIRS). Éstas son áreas destinadas, fundamentalmente, a orientar respecto a los Servicios o trámites de los Servicios. Las OIRS fueron el primer “acercamiento” hacia los Usuarios, pero no fueron creadas para dar acceso a la información institucional, esto fue realizado en primera instancia para cumplir con la obligación de contar con espacios formales de atención a los Usuarios. Sin embargo, hoy en día este Servicio está bajo una normativa de calidad, específicamente por las normas ISO, la cual esta estandarizada para todos los Servicios Públicos, con el fin de generar un

Servicio integral de atención a los Usuarios, incluyendo todos los canales y espacios de información a las personas, como la web, teléfonos, Oficina de Partes, atención presencial, etc. Por ello, el Estado estableció los siguientes **requisitos básicos** de este estándar:

- **“Definir e implementar procesos formales para la gestión de requerimientos:** es decir, permitir el monitoreo del requerimiento y, de esta forma, asegurar el respeto de los plazos, al mismo tiempo, que identificar responsables y, en segundo término, contar con el respaldo Directivo adecuado para exigir su cumplimiento.
- **Establecer un sistema de registro y seguimiento:** para obtener los datos y la forma de contactar a la persona Usuaría y, junto con ello poder caracterizarla, a fin de mejorar la atención.
- **Definir metodología de atención:** incluye Protocolos de atención, tales como saludo y despedida, textos para responder, etc.
- **Planes de difusión:** para informar a las personas sobre los mecanismos de atención y los Servicios o beneficios entregados por la institución.

- **Incluir acciones correctivas:** con el objetivo de mejorar la gestión, para lo cual es necesaria la retroalimentación, mediante instrumentos como encuestas de satisfacción e informes de los resultados obtenidos”⁵³.

Esta estandarización y este Servicio de OIRS, la creemos importante debido a que es uno de los medios de información más conocidos por la población, en general, por lo que repasaremos un poco en qué consiste y cuáles son los aspectos básicos, como la estandarización mencionada.

Sin embargo no ahondaremos más en este Servicio ya que no viene al caso en cuestión.

2.3.1. Calidad de la Información.

Respecto a este tema, primero que todo veremos un pequeño, pero primordial aspecto en nuestro estudio, respecto a la Ley N° 20.285, o Ley de Transparencia, pues que ésta marca uno de los ítems del acceso de la información pública y que se conoce como transparencia activa. La transparencia activa es “toda aquella información pública de páginas web de organismos estatales que dan cuenta de diferentes contenidos de información”⁵⁴, esto con el fin de facilitar el acceso de la

⁵³ Consejo para la Transparencia, Sitio Web www.consejotransparencia.cl, 2016. Obtenido de http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20130820/asocfile/20130820152206/calidad_del_acceso_a_la_informacion_publica_en_chile.pdf

⁵⁴ Consejo para la Transparencia, Sitio Web www.consejotransparencia.cl, 2016. Obtenido de http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20130820/asocfile/20130820152206/calidad_del_acceso_a_la_informacion_publica_en_chile.pdf

información pública. En resumen, esta transparencia activa, es lo que la Ley exige mantener a disposición a los organismos públicos en sus páginas web.

Por lo anterior, consideramos importante evaluar un aspecto primordial de la transparencia activa, la cual es la **calidad de la información pública**, esto de acuerdo a la información disponible en los sitios web, de los Servicios que analizaremos y evaluaremos de acuerdo a la calidad de la información en sus páginas web, este Servicio ya mencionado anteriormente es: SERCOTEC.

En lo referido a la calidad de la información, consideramos importante los siguientes aspectos que debe tener esta **transparencia activa**. Estos **aspectos o dimensiones**, que consideramos importante para una **evaluación de calidad**, ya fueron mencionados y descritos en los Antecedentes del Problema, por lo que no ahondaremos en estos estándares de calidad. Sin embargo los mencionaremos para así evitar confusiones:

- **Disponibilidad de la información.**
- **Amigabilidad de la información pública**
- **Comprensión de la información pública en el sitio web**
- **Compleitud de la información pública**

Para seguir comprendiendo nuestro estudio, tenemos que definir como un tema importante, que por lo demás se ha mencionado varias veces a lo largo de la investigación, referido al concepto de **Información Pública**.

Para ello, nos basamos en los estándares internacionales los cuales, definen a la información pública, como "toda la información que posee un organismo o institución pública, sin importar el formato, la fecha en que fue creada, quién la creó o si ha sido clasificada o no"⁵⁵.

Además, esta información debe ser publicada de manera activa o solicitada ejerciendo el derecho de acceso a información por todo Usuario que lo solicite.

El acceso a la información pública, de acuerdo a lo estipulado en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, se ha entendido como "el derecho de cualquier persona, independiente de su sexo, edad, nacionalidad, clase social, religión o cualquier otra diferencia, para solicitar información pública que se encuentre en manos de organismos del Estado"⁵⁶.

Sin embargo, más allá de la disponibilidad de la información pública y la respuesta de ésta, es el aspecto cualitativo que hemos abarcado, en este estudio, el cual es la **calidad de la información** que está a disposición en los canales de información de los Servicios que abarcamos, SERCOTEC, es decir, el modo en el que acceden a la información pública los Usuarios de los Servicios.

⁵⁵ Consejo para la Transparencia, Sitio Web www.consejotransparencia.cl, 2016. Obtenido de http://www.consejotransparencia.cl/consejo/site/artic/20130820/asocfile/20130820152206/calidad_del_acceso_a_la_informacion_publica_en_chile.pdf

⁵⁶ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BCN. Sitio Web www.bcn.cl, 2016. Obtenido de <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/transparencia---acceso-a-la-informacion-publica>

Los aspectos cualitativos para evaluar la calidad de la información pública son: (i.) la disponibilidad, (ii.) la amigabilidad de la información pública (iii.) la comprensibilidad de la información y (iv.) la completitud de la información, aspectos que ya mencionamos y tratamos anteriormente.

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo mostraremos el método a utilizar para llevar a cabo nuestra investigación, el tipo de estudio a realizar y su herramienta de recolección de información. Con el fin de dar respuesta a nuestro principal objetivo de Tesis relacionada a la calidad de información que entregan los organismos públicos orientados a la promoción y apoyo de la actividad emprendedora orientada a las MEF en la Región Metropolitana.

Además, de mencionar y argumentar el tipo de investigación escogido, la herramienta de recolección de información de la investigación que será respaldada por entrevistas a Funcionarios de estos organismos encargados de facilitar la información al futuro emprendedor, para así contar con fuentes de apoyo más directas y tener un respaldo fehaciente de nuestro estudio. Para, finalmente, obtener el universo y muestra de estudio.

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se encasillará en un estudio de carácter descriptivo-exploratorio. Es un estudio descriptivo porque identificará y describirá los elementos centrales del contenido de la investigación, los cuales serán analizados

para, finalmente, obtener los resultados y, de esta manera, diseñaremos una encuesta a modo de recolección de información la cuál, será de preguntas con alternativas que irán asignadas por una escala de valores, la que nos permitirá realizar un análisis fundamentado bajo los estándares mencionados anteriormente.

También, nuestro estudio, adquiere un enfoque exploratorio debido a que utiliza recolección de datos sin medición numérica con el fin de dar respuesta a preguntas de investigación. En este sentido, se busca averiguar a través de una escala de valores la percepción de los Usuarios en cuanto a la calidad de la información recibida por el Servicio al cual acudieron en busca de apoyo para su emprendimiento. Finalmente, es exploratorio porque pretende entregarnos una visión general de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad, y que se sustenta en una investigación sobre un tema poco o prácticamente nada explorado o reconocido.

3.2. Instrumentos Metodológicos.

Sobre la base de este método de investigación se utilizaron los siguientes medios y técnicas de recolección y procesamiento de la información:

A continuación, veremos los instrumentos escogidos para sustentar nuestro objetivo, en palabras sencillas estableceremos lo que nos ayudó a realizar nuestra

investigación, en este caso puntual, nuestro método será por medio de la entrevista y encuesta, ello con el fin de realizar un cruce con esta información para poder realizar los análisis que correspondan y así realizar propuestas o sugerencias constructivas a los Servicios Públicos que apoyan los emprendimientos familiares (MEF).

De acuerdo a lo anterior, se realizará una entrevista al Coordinador General del SERCOTEC perteneciente a la Región Metropolitana. Además, de una serie de encuestas a Usuarios del Servicio orientado al apoyo de las MEF, Usuarios que han ocupado el apoyo de estos Servicios y que, actualmente, sus proyectos de emprendimiento están operativos, ello con el fin de tener un análisis fidedigno de la calidad de éstos.

Estas encuestas y la entrevista van orientadas, obviamente, al punto central de nuestra investigación que es la calidad de la información de la cual disponen el organismo en estudio y que fomenta y apoya este tipo de emprendimientos.

Sin embargo, antes de predeterminar estos métodos y/o instrumentos de investigación debemos tener previamente establecido el tipo de esta, además, del universo y la muestra del estudio, y por supuesto definir de manera formal nuestro instrumento de investigación.

3.3. Universo de la Investigación

Entendiendo que el universo, “es un conjunto de unidades o fuentes de datos que es preciso reducir a proporciones manejables para poder explorarlo”.⁵⁷

El Universo de estudio estará compuesto por todos los emprendedores que buscan apoyo en organismos públicos, con el fin de recibir información acorde al nivel y características de sus proyectos.

3.4. Selección de la Muestra

Para entender a grandes rasgos a que se refiere la muestra de la investigación haremos referencia a una explicación sencilla, denominándola como una parte del todo que llamamos Universo, que tiene como finalidad representarlo fidedignamente.

De acuerdo a las características de nuestro Universo, la muestra se centrará, específicamente, a Usuarios que comenzaron su emprendimiento, averiguando que tan útil fue la información y apoyo del organismo público enfocado a promover el emprendimiento de las MEF, en la Región Metropolitana durante el año 2016.

⁵⁷Carlos Sabino. Capítulo 7 El Muestro. Sub capítulo 7.1 la investigación en concreto.

CAPITULO
IVDESARROLLO Y
ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS

4. DESARROLLO Y LOS ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a las características de nuestro Universo, generaremos la representación de éste, a través, de una muestra intencionada, construida de acuerdo a los Usuarios que comenzaron su emprendimiento, averiguando que tan útil fue la información y asesoría por parte del SERCOTEC para promover el emprendimiento de las MEF en la Región Metropolitana durante el año 2016.

La muestra se compone de 50 encuestas aleatorias, que se realizarán en las dependencias del SERCOTEC, este instrumento se aplicara a personas cuya edad fluctúa entre los 18 a 60 años, además, se analizará el nivel educacional de nuestros encuestados.

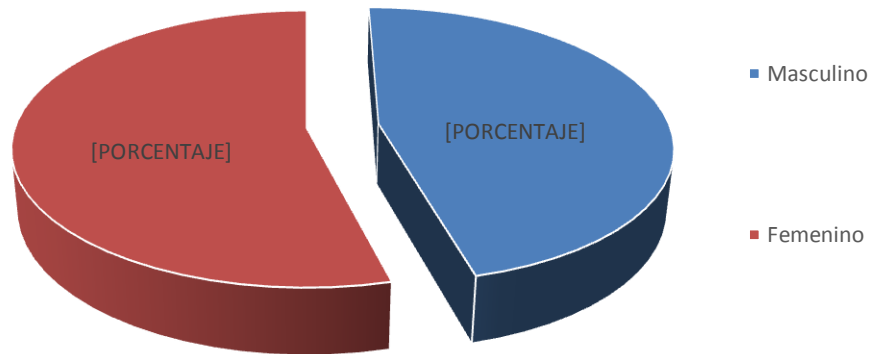
4.1. Análisis de los Resultados

Primero que todo y antes de realizar nuestros análisis, debemos aclarar la siguiente información respecto a nuestros encuestados.

En relación al sexo, encuestamos a 27 personas de sexo femenino, lo que significa un 54% de los encuestados y a 23 personas de sexo masculino, es decir, un 46% del total.

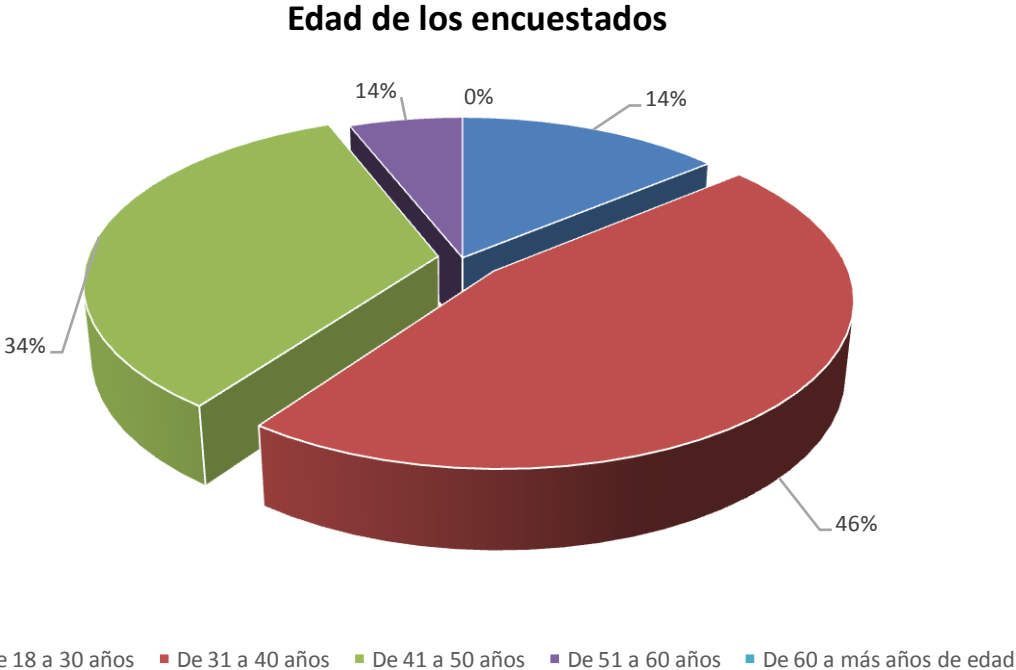
Gráfico N° 1

Sexo de los Encuestados



Además, los rangos de edad son de 18 a 30 años y tenemos 7 personas encuestas, con un 14% del total. Para el rango de 31 a 40 años, hay 23 personas encuestadas, dando un 46% respecto al total de encuestados. Para las edades que oscilan entre los 41 a 50 años, tenemos 17 personas, lo que significa un 34% del total. Para el rango etario de 51 a 60 años, hay 3 personas encuestadas, arrojando un 6% del total y, finalmente, nuestro último rango es de 61 años o más, no tenemos personas encuestadas.

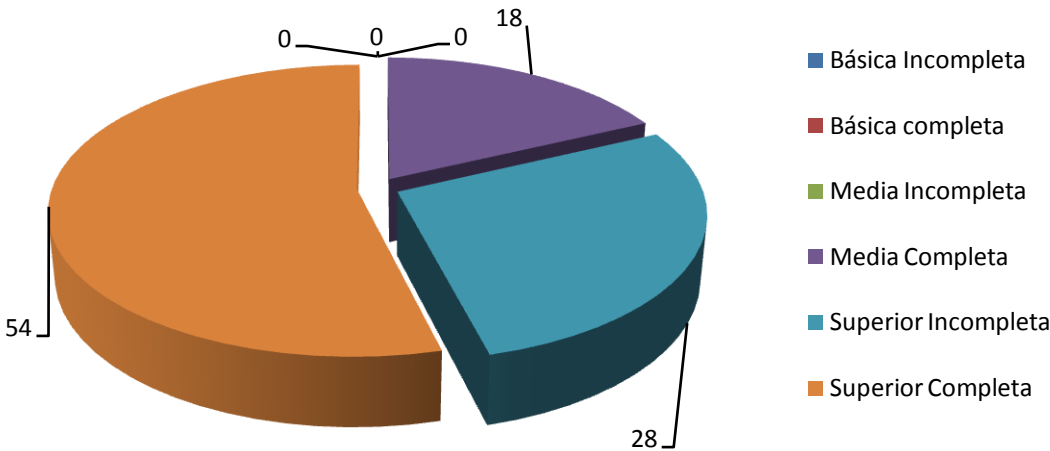
Gráfico N°2



Respecto al nivel educacional de nuestros encuestados, tenemos los siguientes resultados, en relación a la escolaridad básica incompleta y completa tenemos 0 encuestados. Para el nivel educacional medio incompleto, hay 0 encuestado. Sin embargo, para la educación media completa, tenemos 9 personas encuestadas, dándonos un 18% respecto al total de los encuestados. Para la educación superior incompleta, hay 14 encuestados, lo que nos da un 28% y, para la educación superior completa, tenemos 27 encuestados, que nos arroja la mayoría de los encuestados, con un 54% respecto al total.

Gráfico N° 3

Nivel escolaridad de los encuestados



Continuando con nuestro desarrollo, hicimos un análisis en el orden de nuestra encuesta para cada pregunta, los que detallaremos a continuación.

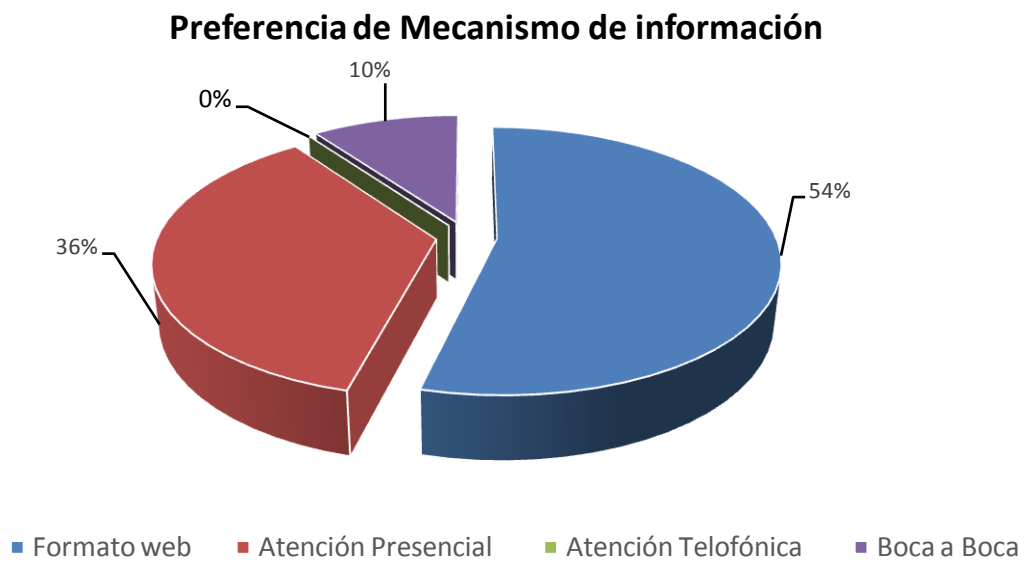
- 1) Este punto lo definimos como los **medios** o **mecanismos de información** con los que cuenta el Servicio (pregunta número 1 de la encuesta), entre los que destacamos la página Web del SERCOTEC, la atención presencial en las dependencias del Servicio, la atención telefónica del mismo, por “recomendación”, este punto lo calificamos como se denomina coloquialmente el “boca a boca”, sea, alguna recomendación de alguna persona que ha optado a alguna asesoría por parte del Servicio, o alguna persona que ya realizó algún tipo de emprendimiento familiar. El último punto que denominamos como “Otra” es en el caso de optar por otro medio de información, como por ejemplo, una asesoría de alguna persona que no sea del Servicio, redes sociales o algún otro medio de difusión de información, como algún Manual de Emprendimiento.

Análisis:

En la pregunta número 1 de la encuesta, que va enfocada a la **“preferencia de los encuestados para buscar la información”** en pos de un futuro emprendimiento, nos arroja que la mayoría de nuestros encuestados prefirió recopilar información a través del **“formato web”** del SERCOTEC, esto con 27 preferencias, de un total de

50 encuestados, es decir, el 54% de los encuestados eligió esta opción. La segunda preferencia de la pregunta es por medio de la “**atención presencial**” con un total de 18 encuestados, por lo tanto, un 36% del total. Finalmente, 5 personas optaron por la opción “**recomendación**”, la que nosotros enfocamos coloquialmente como el “**boca a boca**”, por ende, un 10% del total de encuestados. Para la opción de la “**atención telefónica**” y para la opción “**otra**” no tenemos preferencias.

Gráfico N° 4

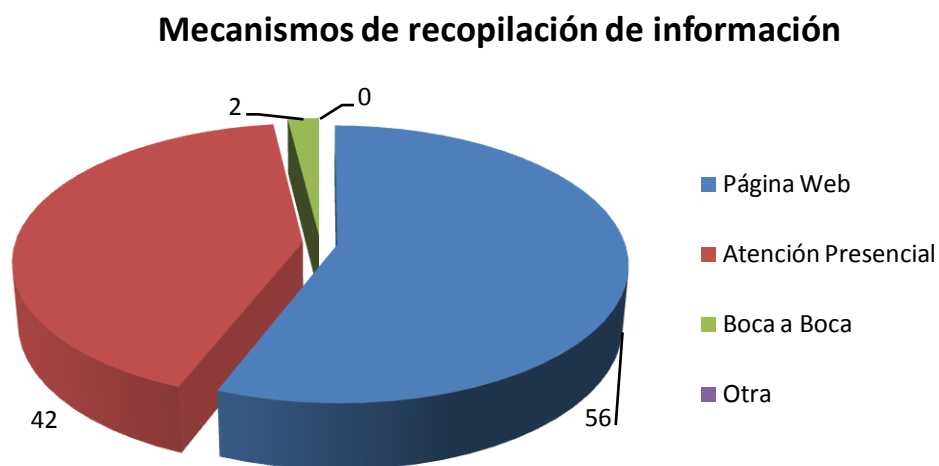


2) Continuando con el desarrollo y relacionada a los mismos mecanismos de información, tenemos la pregunta número dos de la encuesta, y hace referencia al **mecanismo utilizado por el Usuario para recopilar la información**, mecanismos que están mencionados anteriormente.

Análisis:

La pregunta número 2 de nuestra encuesta, que se refiere al **medio o mecanismo** por lo que los **futuros emprendedores** han optado por **informarse** para un **futuro emprendimiento**, nos muestra que la mayoría de nuestros encuestados optó por la **“página web”** del Servicio, esto con 28 respuestas, que significa un 56% del total de encuestados. Le sigue con 21 preferencias la opción de la información a través de la **“atención presencial”**, con un 42%. 1 persona se informó a través de la opción **“boca a boca”**, lo que equivale al 2%. Para las opciones de **“atención telefónica”** y **“otra”** no obtuvimos respuestas.

Gráfico N° 5



3) Siguiendo con el análisis de nuestra encuesta, agrupamos las preguntas según variables que tengan el mismo tema central. Ello, directamente, relacionado a la experiencia del SERCOTEC, específicamente, al contacto con las dependencias de este Servicio, como primer ítem tenemos las impresiones de los Usuarios con respecto a la atención e información recibida, con el fin de conocer si se concretó su objetivo enfocado a la búsqueda de información conforme a lo solicitado.

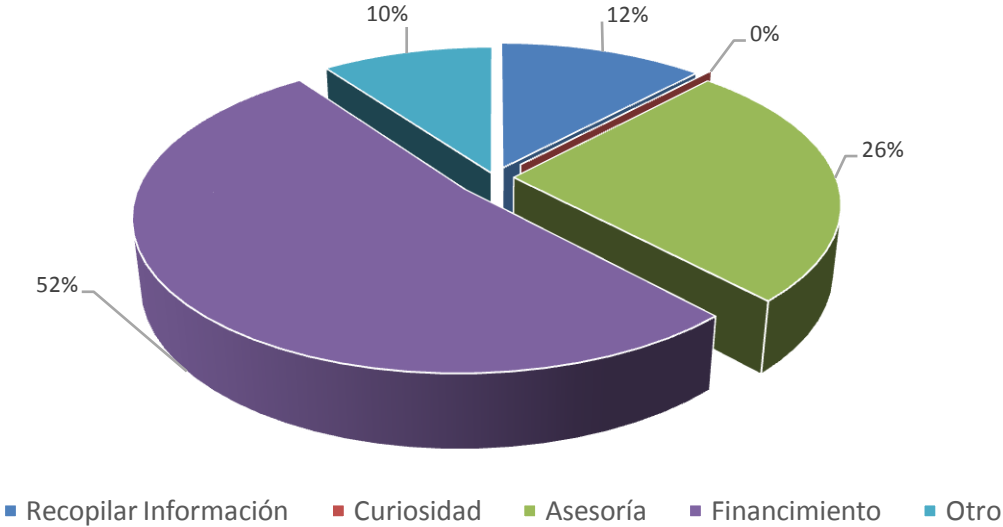
Análisis:

Respecto a la pregunta número tres, dirigida a indagar los **motivos** por los cuales se acercaron a las oficinas del SERCOTEC en primera instancia, los Usuarios se inclinaron en su mayoría por la búsqueda de **“financiamiento”** con un total de 26 personas, es decir, un 52% del total de encuestados. Le sigue la alternativa de **“asesorías”** con 13 personas, que representa un 26% y, finalmente, por **“recolección de información”** tan solo 6 Usuarios, con el 12%, debido a que se encuentra en su mayoría la información disponible en la página web del SERCOTEC.

Llama la atención, también, la cantidad de personas que fueron por **“consultas erróneas”**, la que sumó 5 encuestados, con un 10% del total. Respecto a la opción **“por curiosidad”**, no obtuvo respuesta alguna.

Gráfico N° 6

Motivos de visita a las dependencias del SERCOTEC



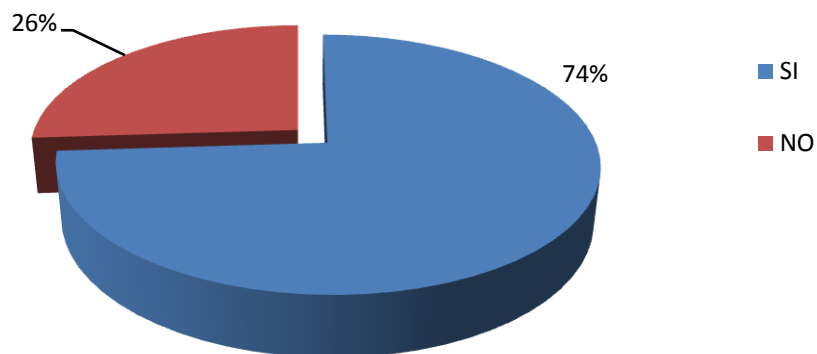
4) Respecto a los motivos que llevaron a los Usuarios del SERCOTEC a visitar las dependencias de éste, como lo indica la pregunta tres, es para conocer las intenciones por las cuales acudieron a las oficinas. En relación a la interrogante número cuatro, se busca ahondar si la información recopilada fue realmente de utilidad después del primer contacto.

Análisis:

Continuando con la pregunta número cuatro, la que responde si en su primera visita se resolvieron sus preguntas, dudas o inquietudes respecto a la obtención de información requerida, se demuestra que mayoritariamente si encontraron la información solicitada, en este caso, de manera **presencial**, reflejadas en 37 personas que si obtuvieron la información buscada, esto equivale al 74% del total. Por el contrario, 13 personas no encontraron lo solicitado en su primera visita con variados motivos, esto equivale al 26% del total.

Gráfico N° 7

Satisfacción en la entrega de información en la primera visita del SERCOTEC

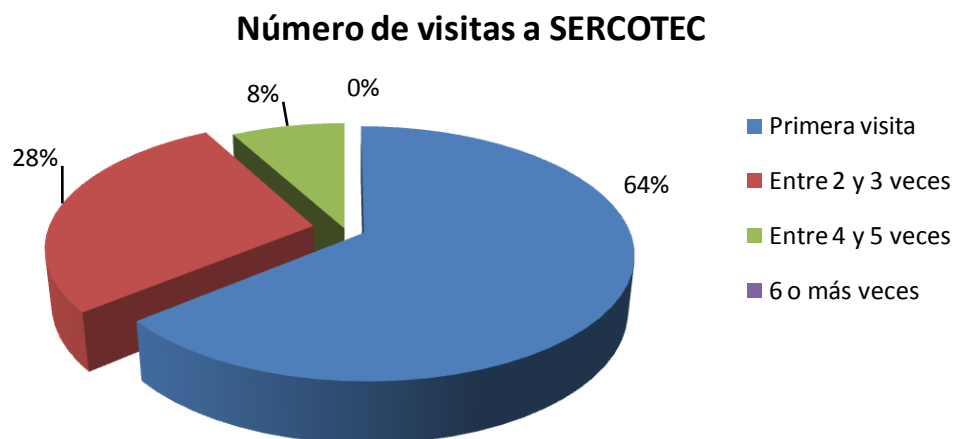


5) Continuando con la pregunta número cinco, ésta va en dirección si una vez ya concretada la primera visita fue necesario recurrir nuevamente en busca de lo solicitado, ya sea porque la información no fue comprendida, no se encontraba disponible, quedaron dudas, etc.

Análisis:

La pregunta número cinco, hace referencia a cuántas veces ha tenido que dirigirse a las dependencias del SERCOTEC el Usuario en busca de información para el desarrollo de una MEF, podemos concluir que, generalmente, las personas solo tienen que “ir 1 vez” en busca de información, reflejándose en la encuesta con 32 personas, ello con un 64% respecto del total. Luego la opción de “2 a 3 veces” fueron 14 personas las que optaron por este ítem, generando un 28% en relación al total. Finalmente “más de 3 veces”, arrojaron 4 personas, con un 8% y “más de 5”, no obtuvimos respuesta por parte de los encuestados.

Gráfico N° 8

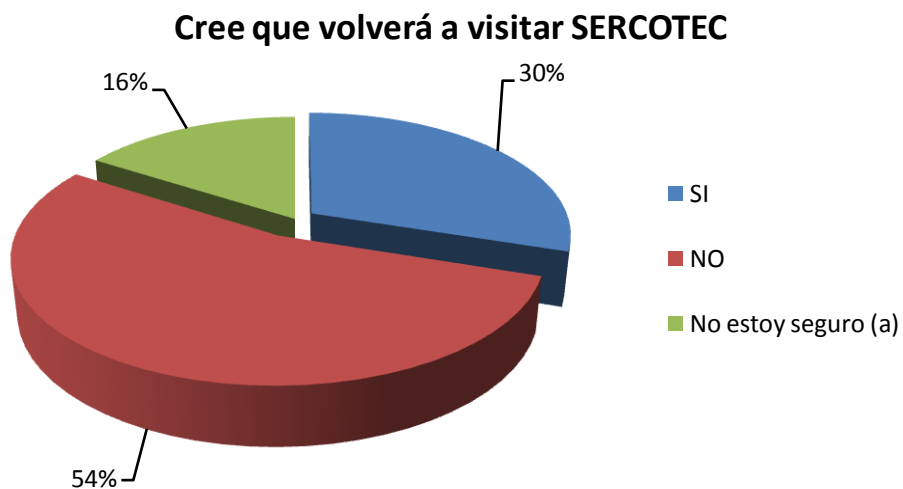


6) Continuando con la pregunta número seis, concluye el objetivo sobre si en el primer contacto en las oficinas del SERCOTEC se obtuvo lo buscado o si fue necesario volver a visitar las dependencias de las oficinas en busca de más información.

Análisis:

Respecto a la pregunta número 6 de nuestra encuesta, la que indica si los Usuarios volverían a visitar las dependencias del SERCOTEC, se refleja que **“no”** volverían a visitar las dependencias del Servicio, con un total de 27 Usuarios, dando un 54% del total. Por otra parte, 15 Usuarios indican que **“sí”** volverían a las oficinas del Servicio, con un 30%. Sin embargo, 8 personas indican la opción **“no estoy seguro”**, ello, con un 16% respecto al total.

Gráfico N° 9

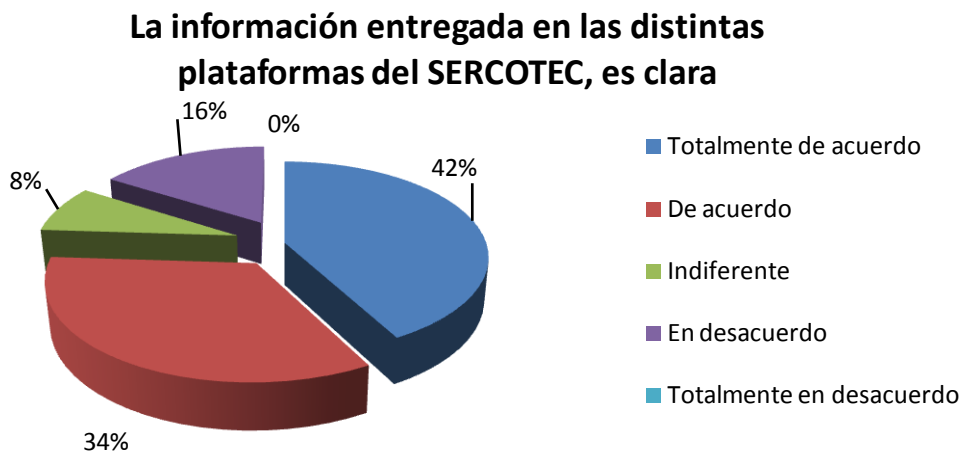


7) En esta pregunta reflejaremos si los medios de información del SERCOTEC ofrecen una información clara para aquellos Usuarios que deseen realizar un proyecto de emprendimiento familiar. Es decir, si los medios de información, canales o mecanismos que ya los hemos mencionados anteriormente, son asequibles hacia los Usuarios.

Análisis:

Para la pregunta número 7 de nuestra encuesta, la que se enfoca a la **“claridad de la información recibida”**, tenemos en nuestra escala de valorización la opción **“totalmente de acuerdo”**, con 21 preferencias de los encuestados, dando un 42% respecto al total. Le sigue en preferencia, con la opción **“de acuerdo”**, con un favoritismo de 17 encuestados, que representa un 34% del total. Para el ítem valorizado como **“indiferente”**, tenemos 4 respuestas con un 8%. Sin embargo, para la opción **“en desacuerdo”**, hay un total de 8 respuestas, ello con un 16% respecto al total. Para la opción **“totalmente en desacuerdo”**, no tenemos ninguna respuesta.

Gráfico N° 10



8) En este punto (pregunta número 8 de la encuesta), nos enfocaremos en la experiencia de los Usuarios en las dependencias del SERCOTEC, en donde pedimos a los Usuarios que evalué con nota de 1 a 7, donde 1 es “muy mala” y 7 “muy buena”. Esta nota es la que el Usuario del Servicio promediará, con respecto a la **recepción, forma y entrega** de cada uno de los **procesos** al momento de **concluir todo el procedimiento de atención** al Usuario.

Entre estos puntos a evaluar está, el Servicio de **atención al usuario**, **calidad** de los **contenidos** de la **información**, el **lenguaje claro y adecuado** de los Funcionarios hacia los Usuarios, la **preparación** de los Funcionarios para **entregar la información**, y si el Funcionario entregó una **respuesta satisfactoria** al Usuario acorde a su requerimiento.

Análisis:

En relación al ítem 8 de nuestra encuesta, tenemos los siguientes resultados, ello de acuerdo a la escala de evaluación que desarrollamos con nota de 1 a 7. Para la opción **“Servicio de atención de Usuarios”**, tenemos a 21 personas que evaluaron con 7 esta opción, ello con el 42% del total de las evaluaciones. 20 personas evaluaron con nota 6, con un 40% respecto del total. Con nota 5, evaluaron 7 personas, con el 14%. Con nota 4 tenemos a 2 personas que evaluaron con esta nota, con el 4%. Para las notas que van de 1 a 3, no existe evaluación.

Respecto al ítem de **“calidad de contenidos”**, y de acuerdo a la escala de evaluación, tenemos a 12 personas que evaluaron con nota 7, con un 24% respecto al total de notas de este ítem. Para la nota 6 de nuestra escala, 26 Usuarios lo calificaron así, ello con el 52% del total. 10 personas evaluaron con nota 5 este ítem, ello con el 20%. 1 persona evaluó con nota 4, con el 2%. Lo mismo ocurrió con la nota 3 de la escala, solo una persona evaluó así, también con el 2% del total. Ningún Usuario evaluó con nota 1 y 2 este ítem.

Siguiendo con la escala de evaluación, en el ítem de **“Lenguaje claro y adecuado para el receptor”**, tenemos a 24 Usuarios que evaluaron con nota 7 este punto, con un 48% respecto al total de la evaluación. 21 personas evaluaron con nota 6 esta opción, con el 42%. Para la evaluación con nota 5, tenemos a 4 Usuarios que

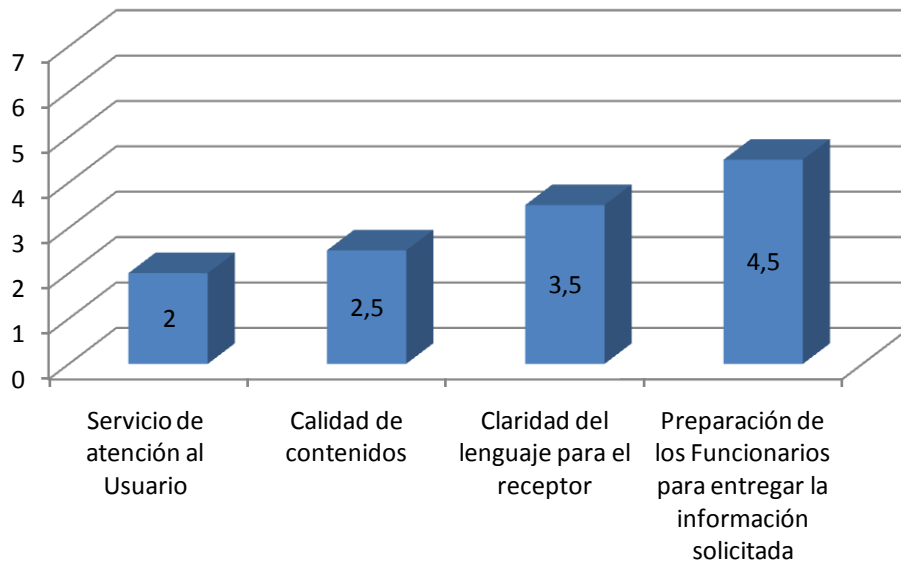
calificaron de esta forma, ello con el 8% y, tenemos a 1 persona, que valuó con nota 4, esto es, el 2% del total.

En relación a la evaluación de **“la preparación de los funcionarios para entregar información”**, tenemos a 32 personas que valoraron con nota 7, es decir, un 64% respecto al total. 12 Usuarios evaluaron con nota 6 este ítem, con el 24%. Para la nota 5, evaluaron 6 personas de esta forma, con el 12%. No tenemos evaluaciones para las notas que van del 1 al 4.

Continuando con la escala de evaluación y el ítem si se **“otorgó una respuesta satisfactoria a las preguntas y/o solicitudes”** realizadas, tenemos a 25 Usuarios que evaluaron con nota 7 este ítem, con el 50% del total de evaluaciones de este ítem. Además, se refleja que 11 personas evaluaron con nota 6, con el 22% respecto al total. Continuando, tenemos a 8 personas que calificaron con nota 5, con el 16% y 6 personas evaluaron con nota 4 este punto, con el 12% del total. Para la evaluación que va de un 1 a un 3, no existen respuestas por parte de los Usuarios.

Gráfico N° 11

Calificación Promedio que realizan los usuarios, respecto a su experiencia con SERCOTEC

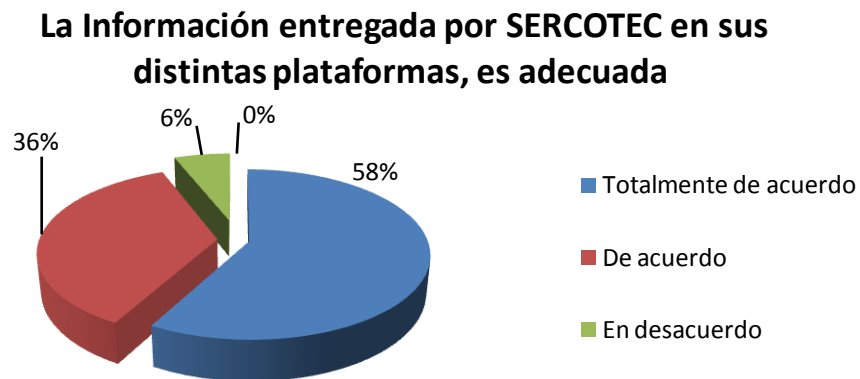


9) Siguiendo el análisis de nuestra encuesta, y en relación a la experiencia con el SERCOTEC, tenemos la pregunta número 9 de nuestra encuesta, la que evalúa si es adecuada la información entregada por el Servicio en sus distintas plataformas, esta evaluación es en una escala de valorización que va desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo.

Análisis:

Continuando el análisis, tenemos la pregunta número 9 de nuestra encuesta, la que señala si la información entregada por el SERCOTEC en sus distintos mecanismos es adecuada, y ésta reflejó lo siguiente, 29 personas optaron por la escala de valorización la opción **“totalmente de acuerdo”**, con el 58% del total de esta pregunta. Tenemos a 18 personas que evaluaron con la opción **“de acuerdo”**, con un 36% del total. Además, se refleja un 6% los Usuarios que optaron por la opción **“en desacuerdo”**, con 3 personas que indicaron esa opción. Para la alternativa **“totalmente en desacuerdo”**, no tenemos respuesta de los Usuarios.

Gráfico N° 12



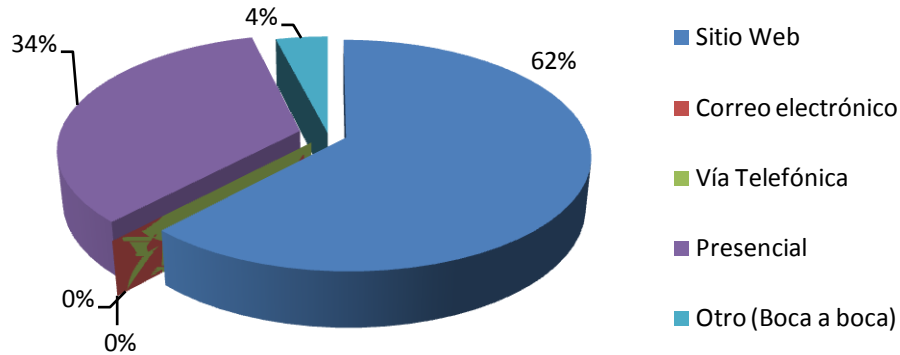
10) En este aspecto, consideramos que mecanismo de información le fue más útil al Usuario para recopilar la información necesaria para su futuro emprendimiento (pregunta 10 de la encuesta). Los mecanismos, al igual como mencionamos anteriormente, son el sitio Web del SERCOTEC, a través de correo electrónico, vía telefónica, de manera presencial o algún otro mecanismo, los cuales ejemplificamos en los puntos anteriores.

Análisis:

Respecto a la pregunta número 10 de nuestra encuesta, la que busca verificar cuál es la opción más útil para obtener información, de acuerdo a la percepción de los Usuarios, tenemos de acuerdo a nuestras opciones que 31 de nuestros encuestados optó por el "sitio web" del SERCOTEC, con un 62% del total. Para la opción de la "atención presencial", tenemos un total de 17 personas, con 34% de preferencia. Para la opción denominada "Otro", hay 2 personas, con el 4% respecto al total. Para las opciones de "correo electrónico" y "vía telefónica", no tenemos resultados.

Gráfico N° 13

Mecanismo con mayor utilidad en la obtención de información para la formación y/o desarrollo de una MEF



11) Además, en este mismo punto, podemos incluir debido a la experiencia, la pregunta número 11 de la encuesta, en la que se intenta dilucidar si la atención presencial es personalizada, es decir si ésta atención e información es acorde a las necesidades del Usuario y, por ende, de un futuro emprendimiento del mismo.

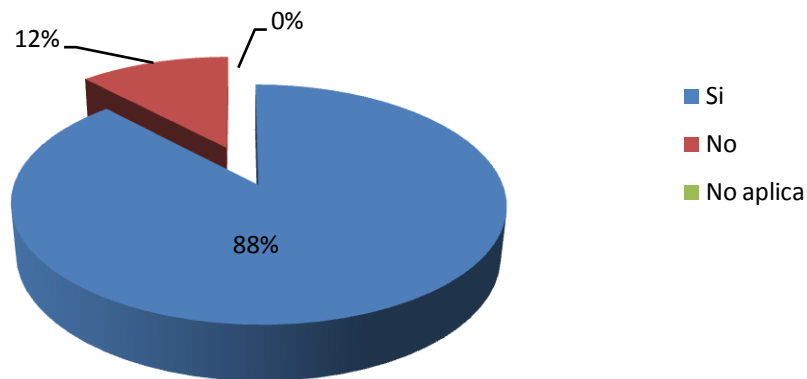
Análisis:

Siguiendo con el análisis, tenemos la pregunta número 11 de la encuesta, la que consulta, si **“los funcionarios del SERCOTEC prestan una atención personalizada en la entrega de la información”**, la tendencia de nuestros encuestados refleja que un 88% de éstos indica que **SI** es una atención personalizada, con 44 personas

que lo afirman; mientras que un 12%, indica que **NO** se realiza una atención personalizada, con 6 personas que lo afirman. Mientras que para la opción “**No Aplica**”, no tenemos ninguna tendencia.

Gráfico N° 14

Los Funcionarios del SERCOTEC prestan una atención personalizada en la entrega de la información



12) En este punto, que por lo demás es la referida a la pregunta 12 de la encuesta, se busca dilucidar si es necesario, de acuerdo a una experiencia previa con el Servicio en cualquiera de sus mecanismos, realizar visitas a las dependencias del SERCOTEC, para la recopilación de información para un futuro emprendimiento familiar.

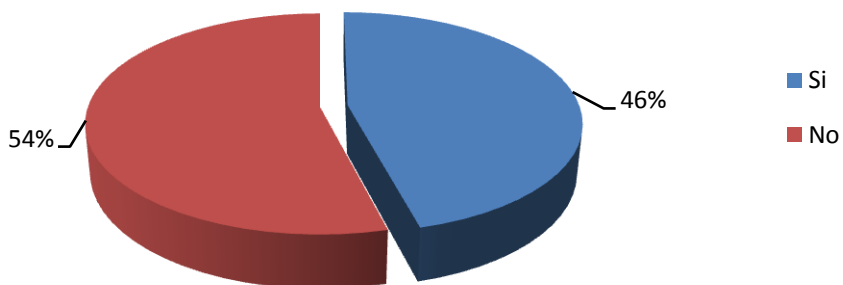
Análisis:

En relación a la pregunta número 12 de nuestra encuesta, en la que se busca dilucidar si es necesario ir a las dependencias del SERCOTEC para la recopilación

y/o asesoría de un futuro emprendimiento familiar, se refleja que **NO** es necesario, con 27 preferencias, es decir, un 54% del total. En cambio, 23 personas indican que se hace necesario visitar las dependencias, esta opción refleja el 46% del total de los encuestados.

Gráfico N° 15

Es necesario ir a las dependencias del SERCOTEC en busca de información, para la asesoría, formación y/o desarrollo de una MEF



13) Por otra parte, tenemos la pregunta número 13 de nuestra encuesta, que de igual forma se relaciona a la experiencia con el Servicio y, específicamente, con el tiempo de espera con la atención presencial por parte de los Funcionarios, este ítem busca evaluar si es apropiada este tipo de atención.

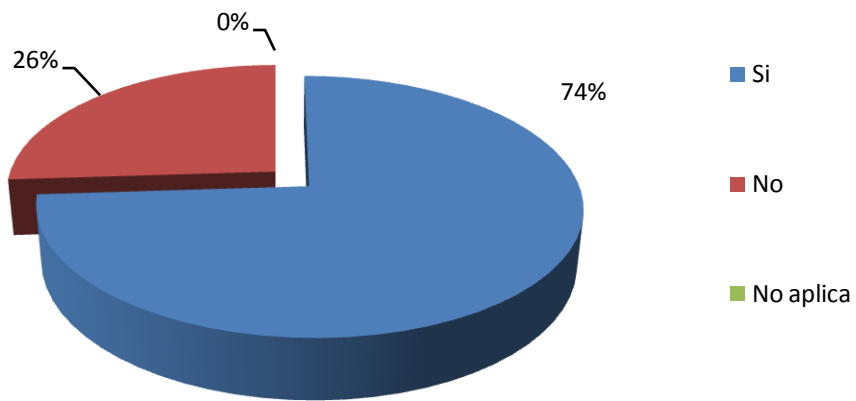
Análisis:

Para la pregunta número 13 de la encuesta, la que se relaciona al **“tiempo de entrega de información presencial en dependencias del SERCOTEC es**

apropiado", los encuestados indicaron que **SI** es acorde, con un 74% de la tendencia, con 37 personas que votaron a favor. Sin embargo, un 26% de los encuestados indicaron que **NO** fue acorde el tiempo, con 13 Usuarios que votaron. Para la opción "**No Aplica**", no tenemos resultados.

Gráfico N° 16

El tiempo de espera en la entrega de información por parte del SERCOTEC, es el apropiado

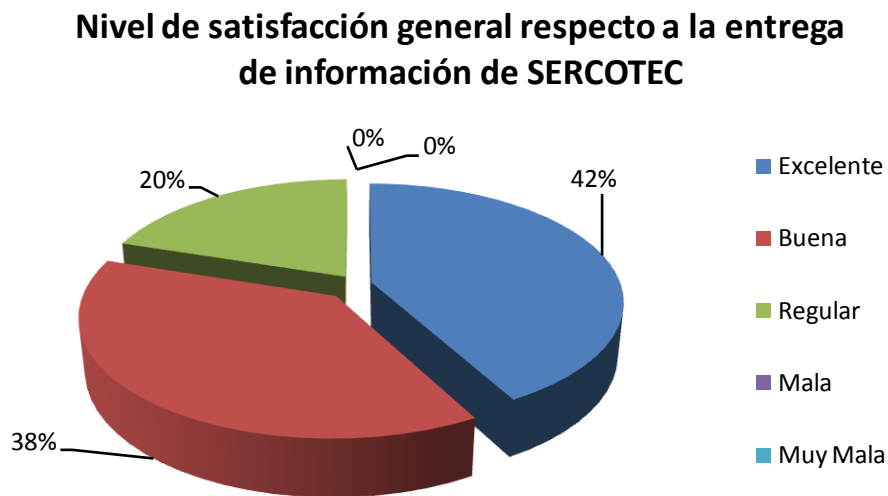


14) Siguiendo con nuestra encuesta, tenemos la evaluación respecto a la satisfacción general de la entrega de información del SERCOTEC (pregunta 14 de la encuesta), ello en una escala de valorización que va desde excelente a muy mala.

Análisis:

Siguiendo con nuestro análisis, tenemos la pregunta número 14 de la encuesta, la que pregunta por el nivel de **“satisfacción general en la entrega de información en SERCOTEC”**. La tendencia de este punto es positiva, con un 42% indicando que es **“excelente”** la entrega de información, con 21 personas que señalaron esta valorización. El 38% de los encuestados indica que es **“buena”** la entrega de información, con 19 Usuarios que lo señalaron. Mientras que un 20% de los encuestados indicaron que es **“regular”**, con 10 personas que lo evaluaron de esta manera. Para la opción **“Mala”** y **“Muy Mala”**, no existieron personas que la evaluaron.

Gráfico N° 17



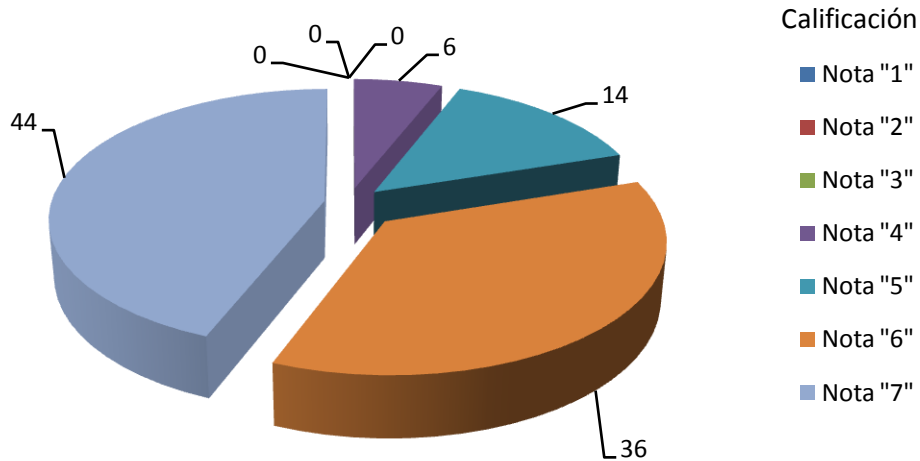
15) Por último, nos referimos en este punto a la pregunta número 15 de la encuesta, en la que se pide evaluar con nota de 1 a 7 (donde 1 es “muy mala” y 7 es “muy buena”) los mecanismos que el Usuario ha utilizado para obtener información para la generación de un futuro emprendimiento familiar.

Análisis:

Para el ítem número 15 de la encuesta, en la que se pide evaluar de 1 a 7 (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno), los mecanismos de información ofrecidos por el SERCOTEC, tenemos los siguientes resultados. Para la evaluación del “sitio Web” del Servicio, se refleja que un 44% de los encuestados evaluaron con nota 7 este mecanismo, con 22 Usuarios; mientras que un 36%, calificó con nota 6 este mecanismo, con 18 encuestados. Para la evaluación con nota 5 la tendencia es de un 14%, con 7 encuestados. Además, un 6% calificó, con nota 4 este mecanismo, con 3 personas que lo evaluaron así. Para las notas que van de 1 a 3, no existen respuestas.

Gráfico N° 18

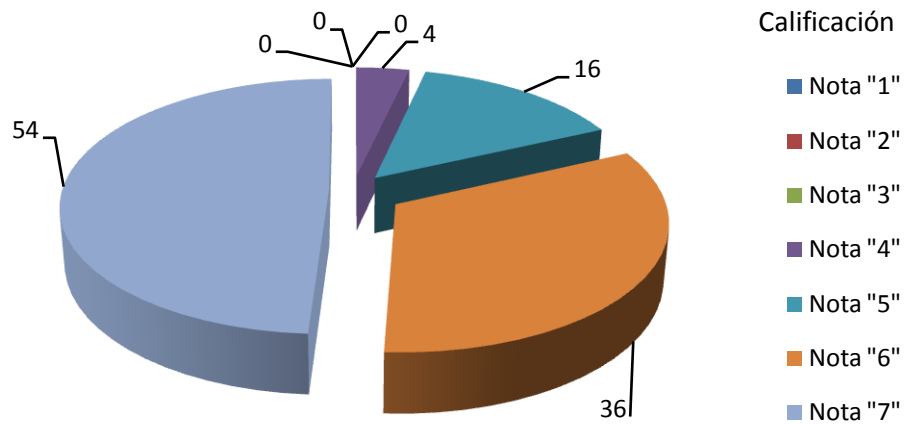
Calificación de los mecanismos de información entregado por SERCOTEC



Siguiendo con la evaluación del ítem 15 de la encuesta, tenemos la evaluación de la **“atención presencial”** que ofrece el SERCOTEC. La encuesta revela que un 54% de los encuestados, evalúa con nota 7 esta atención, con 27 personas. Un 36% de los encuestados calificó con nota 6, es decir, 18 Usuarios, mientras que un 16%, evaluó con nota 5 este Servicio, con 8 personas. Además, un 4%, calificó con nota 4 esta atención, con 2 personas que la evaluaron así.

Gráfico N° 19

Calificación en la atención presencial de los funcionarios del Sercotec



Continuando con este ítem, tenemos 2 opciones las cuales, no fueron evaluadas, la primera es a "atención recibida vía telefónica" y la "atención recibida a través de correo electrónico". Estas preguntas no tuvieron respuesta, ya que los encuestados no ocuparon estos mecanismos para informarse.

CAPÍTULO

VCONCLUSIONES y

PROPUESTAS

5. CONCLUSIONES

En primer lugar, queremos hacer referencia a una Hipótesis Tentativa de Investigación que surgió al momento de decidir realizar este estudio.

Como lo mencionamos, anteriormente, no es necesario enunciar esta hipótesis, sin embargo, ésta la planteamos de la siguiente manera, “La calidad de la información que dispone el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) para la formación y fomento de una microempresa familiar (MEF), en la Región Metropolitana durante el año 2016, y en sus distintas plataformas es, deficiente e insuficiente”.

Esta hipótesis surge debido a la sensación negativa de la calidad de los mecanismos o plataformas para buscar información, al momento de decidir realizar un proyecto de emprendimiento. Además, sumado, a una experiencia personal (que está mencionada a lo largo de este estudio) en un Emprendimiento Familiar, que obligó a buscar información para la práctica misma y concreta en el desarrollo de éste. Añadimos, por otra parte, la desinformación como Usuarios, al momento de desarrollar este micro emprendimiento, respecto a las instituciones que apoyan y fomentan este tipo de proyectos.

Durante el transcurso de este estudio, nos dimos cuenta que nuestra hipótesis tentativa no era correcta, ya que en la práctica misma las plataformas que brindan información están constantemente mejorando, para brindar un buen servicio. Por ende, efectivamente es de calidad la información en los distintos mecanismos de información del Servicio Nacional de Cooperación Técnica (SERCOTEC).

Esta afirmación la corroboramos por medio de la aplicación de los dos mecanismos de recolección de la información, tanto la encuesta como la entrevista realizada al Coordinador General del SERCOTEC, perteneciente a la Región Metropolitana durante el año 2016.

En relación a la encuesta mencionada y aplicada a 50 Usuarios del Servicio; y por otra parte, a través de la información recogida por medio de una entrevista realizada al Coordinador General del SERCOTEC perteneciente a la Región Metropolitana. Estos resultados, en todos sus aspectos, son positivos en las diferentes instancias de evaluación; en el caso de las mismas percepciones, hasta la escala de notas que tenemos en la encuesta, todos estos ítems arrojaron resultados positivos.

Asimismo, queremos destacar que la información recopilada a través de los distintos mecanismos de información, ya mencionados y utilizados, han sido de gran calidad, ya que muestra una serie de posibilidades para que los Beneficiarios y/o Usuarios dispongan de información, esto en distintas áreas, desde la técnica, legal y/o administrativa. En este sentido, el Servicio entrega las directrices para la creación, formación, fomento e implementación y ejecución de un emprendimiento hacia una Micro Empresa Familiar.

Además, destacamos la actitud de los Funcionarios del SERCOTEC, pues tienen una excelente disposición para aclarar las diferentes dudas y preguntas, como también apoyar desde el desconocimiento de los Usuarios, respecto a la función

del SERCOTEC para el desarrollo e implementación de su emprendimiento. Una de las formas de apoyo es el de identificar el interés del Usuario, por lo que se orienta para equilibrar las brechas que se tiene y, posteriormente, sugerir los diferentes talleres o asesorías a fin de entregar herramientas para capacitar y obtener conocimientos básicos en la formación de un emprendimiento.

En relación los mecanismos de información, el SERCOTEC, cuenta con al menos tres formas para informarse, entre las que destacamos, la información a través de la página Web, por medio de la vía telefónica, y la atención presencial de los Funcionarios. En el análisis de la encuesta, se puede mostrar que la búsqueda de información, por parte de los Usuarios, es a través de la página web del Servicio, seguida por la atención presencial de los Usuarios. La importancia de este dato no lo consideramos menor, debido a que, en relación al segmento que más concurre al SERCOTEC por información, son en su mayoría Profesionales, por ende, inferimos que tienen un manejo amplio en el ámbito virtual y, que en su generalidad, es la herramienta que más se está utilizando hoy en día en la recopilación de información.

En cuanto a la atención telefónica, casi no tuvo impacto dentro de las encuestas realizadas a los diferentes Usuarios, respecto a cómo informarse para generar un emprendimiento. Esto, debido a que va en un retroceso la atención por este

medio, prefiriendo otras plataformas de información como queda demostrado en este estudio.

En nuestra encuesta, dentro de los mecanismos, utilizamos la opción “Otra”, y no obtuvimos resultados. Esto lo consideramos, ya que creímos que podía haber otras instancias de información, como el “boca a boca”, es decir, por algún conocido que recomendó el Servicio y a través de este mismo traspasar o re compartir algún tipo de información, o también, que podía surgir algo con las redes sociales, ya que, actualmente, son uno de los mecanismos más utilizados por la sociedad, sin embargo, no tuvimos tendencias de lo anterior.

Por otra parte, se concluye que la información es adecuada, oportuna, eficaz y en su totalidad de calidad. Se nos hace necesario mencionar que, si bien, es cierto, todos los mecanismos de información disponibles por el SERCCOTEC se encuentran al alcance del Usuario, no son ocupados en su generalidad por los Micro Empresarios, pues al momento de solicitar información acuden al Servicio sin conocer la finalidad de éste o los programas que pone a disposición a los Usuarios.

En cuanto a la entrevista con el Coordinador del Centro de Atención Ciudadana de la Región Metropolitana, consideramos que fue un aporte para nuestra investigación, ya que logramos ratificar lo indagado en nuestro estudio. Con su vasto conocimiento sobre el SERVICIO y claridad en la entrega de información.

Además, destacamos su disposición en responder nuestras preguntas, nos fue aclarando en su totalidad la perspectiva del funcionamiento del SERCOTEC en cuanto a la entrega de información proporcionada a los Usuarios. La calidad del Servicio, en la entrega de información, en sus distintos mecanismos utilizados, en el cual resalta el compromiso del Servicio en establecer, tal como lo dijo el Funcionario, "una mejora continua" en sus distintas plataformas de información como lo dejó en claro con el portal virtual del SERCOTEC, pues éste ha sido constantemente mejorado, esto lo ratificamos en el cambio del formato de la página web, desde el primer semestre de este año al segundo semestre del mismo, quedando en una página web muy sencilla de ocupar al momento de informarse, además, de ser muy completa y clara con las distintas aristas del Servicio, ya sea por los programas que dispone el SERCOTEC, hasta los requisitos para optar a éstos, así como en sus distintas áreas, con un lenguaje claro y sencillo, y como lo mencionamos en nuestro estudio, es una página Web "amigable" para con sus Usuarios.

También la entrega de información de manera presencial que los Usuarios entregan es clara y de calidad, ya que responde a todas las dudas y preguntas sin escatimar en tiempo. Sin embargo, además son claros en los procesos de adjudicación de programas y, también, si los proyectos son viables o si no derechamente orientan al Usuario en que el proyecto u idea era errónea y

necesitaban asesorías en cuanto al desarrollo de su emprendimiento. Además si era necesario derivarlo a otra institución, ya sea FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión Social) o CORFO (Corporación de Fomento de la Producción).

Es, también, importante destacar que en la entrevista al Funcionario del SERCOTEC, rescatamos la información que nos entregó respecto a los avances que se han realizado, estos en dirección a los esfuerzos que se realizan en implementar mejoras de manera eficaz en entregar información adecuada, oportuna y de calidad en la atención de los Usuarios.

Respecto a nuestra pregunta de investigación, la que planteamos de la siguiente manera, ¿Cómo es la calidad de la información orientada al Usuario en la formación de una Micro Empresa Familiar, por parte del Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) durante el periodo 2016?, y después de la afirmación, que el Servicio entrega, en sus distintas plataformas de información, un servicio de calidad, y, ya reafirmado y corroborado, anteriormente, con los mecanismos con los que recolectamos, tanto, la encuesta, como la entrevista, y con los cuales levantamos esta información solicitada. Siguiendo esta lógica, podemos decir que, los mecanismos de información que dispone el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, es de calidad, y considerando ésta, obviamente, como una herramienta cualitativa de la medición del servicio, por parte de los Usuarios.

Respecto al Objetivo General de nuestra investigación, el que lo enunciamos de la siguiente manera, “determinar la calidad de la información que dispone el Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC, para la formación de una Microempresa Familiar, MEF, en la Región Metropolitana durante el año 2016”. Podemos determinar, sacando las conclusiones a partir de los datos ya conocidos, que la calidad de la información cumple con las expectativas de los Usuarios que ocupan este servicio. Insistimos, nuevamente, que esta afirmación está basada en los resultados positivos tanto en la encuesta, como en la entrevista. Además lo confirmamos al indagar en el Servicio en sí, ya sea con las visitas a las dependencias del SERCOTEC, así como, en la búsqueda de información por la Página Web del servicio. Al ahondar en la página web, fuimos aclarando nuestras dudas, y a la vez, desestimando nuestra primera afirmación, contenida en la Hipótesis, ya que el área Web, específicamente en la Página Web del servicio está, constantemente actualizando, difundiendo y promocionando en forma continua, amplia y masiva, sus contenidos. Respecto a la información pedida a través del sistema de correo electrónico, es considerada de calidad, ya que primero es amparada por la Ley N° 20.285 de Transparencia (cabe destacar que la ley manda, prohíbe o permite) y por ende, al cumplir con los plazos estipulados en la Ley, deja una sensación positiva, cumpliendo con las expectativas de los Usuarios.

En relación a nuestros Objetivos Específicos, pudimos conocer los mecanismos de información utilizadas por SERCOTEC, a la promoción y apoyo en la creación y desarrollo de una MEF. Estos mecanismos de información son básicamente tres, Formato Web (Página Web del Servicio, correo electrónico), Atención Presencial y Atención Telefónica.

5.1. PROPUESTAS

Consideramos, en general, que el Servicio cumple con los objetivos planteados con sus mecanismos más utilizados en entregar información de calidad (web y presencial), esto respaldado por nuestros mecanismos de recolección de información, ya sea la encuesta, así como la entrevista realizada.

Pero, a pesar de los resultados obtenidos dejan una sensación positiva de la labor que realiza el SERCOTEC, es necesario, realizar algunas **observaciones** que irán en pos de ir generando nuevos canales de difusión relacionado al ámbito de la **calidad de la información**.

Además, destacar que en nuestros resultados, la página web es el mecanismo principal en la búsqueda de información, esto porque va en directa relación con la edad promedio de los Usuarios del SERCOTEC, que es un segmento denominado adulto-joven por lo que manejan con mayor facilidad herramientas tales como Internet.

Por ende, esta sugerencia va en dirección de ésta plataforma, potenciando, ampliando y diversificando las distintas **redes sociales**, que aparte de ser un espacio de interacción social, hoy en día son los canales de difusión más ocupados para informar, y suponen un espacio privilegiado de aprendizaje y conocimiento que es interesante tener en cuenta dentro de este nuevo ámbito educativo, dando a conocer aspectos y, hasta, programas que ofrece el Servicio. Por lo tanto, las redes sociales son canales de comunicación instantáneos que influyen y orientan a la población, encontrando nuevas oportunidades y fuentes de información, presentes durante todo el día, sin horarios ni cierres.

Estadifusión y **promoción** debe ser realizada en forma continua, amplia y masiva. Destacamos, que la **Difusión** hace uso de medios masivos de comunicación social, de fácil acceso, alta audiencia y cobertura. Por otra parte, la **Promoción** brinda información de manera directa y personalizada a usuarios/as y posibles usuarios/as sobre los servicios y oportunidades, en este caso del SERCOTEC. Además, informa sobre mecanismos de acceso, procurando un mayor interés en el servicio.

Podemos proponer, como fortalecimiento de este canal de comunicación, específicamente el canal Web del Servicio, las siguientes ideas:

- Foros virtuales.
- Potenciar las Redes sociales.
- Boletines.
- Variedad de alternativas para envío de información, como listas de distribución.
- Generación de Redes.
- Visibilidad en motores de búsqueda.
- Incremento de opciones de participación.
- Incrementar y mejorar mecanismos de interacción con el usuario.
- Encuesta de percepción para creación/mejoramiento de servicios para los diferentes tipos de usuarios.
- Coherencia en el idioma/ lenguaje adecuado.

En cuanto a los Mecanismos de difusión y promoción, planteamos reforzar y aumentar los siguientes aspectos:

- Portafolio de servicios y productos (apoyo y convenios institucionales).
- Uso de logos en las páginas web del tipo: “Esta institución aporta en...”, “esta revista hace parte de”, Este es un sitio web que hace parte de...”, “Esta biblioteca trabaja con....”.
- Desarrollo de productos de información (manuales, tutoriales, folletos, afiches, certificaciones).
- Incrementar participación y presentación del servicio en distintos eventos.
- Incrementar servicios asociados a tecnologías móviles.
- Cooperación entre los distintos servicios y/o programas que apoyan y fomentan los emprendimientos.
- Generar tráfico hacia el contenido Web del Servicio.

Respecto a las Redes Sociales, podemos presentar algunas ventajas mediante el correcto uso de éstas:

- Ofrecimiento de un soporte adicional de atención e información.
- Permite prestar feedback instantáneo al usuario.
- Gestión de problemas, dudas y críticas que el SERCOTEC pueda recibir.
- Permite posicionar de manera clara las competencias y actividades del SERCOTEC.
- Mejora el posicionamiento del Dominio Web mediante el uso de enlaces.
- Establecer relaciones cordiales con usuarios y posibles Usuarios.

En resumen, y para tratar de aprovechar al máximo el impacto de este nuevo canal de comunicación, sería recomendable actualizar y publicitar activamente la existencia de la página Web del Servicio.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- Cecilia Alarcón y Giovanni Stumpo. (2002) *Las pequeñas y medianas empresas industriales en Chile.*
- Duran, P.C. (2008). *Emprendimiento e innovación en Chile. Una Tarea Pendiente.* Santiago. Universidad del Desarrollo.
- Sabino C. Capítulo 7 El Muestreo. Sub capítulo 7.1 la investigación en concreto
- Silva I., Sandoval C, (2005). *Desarrollo económico local/regional y fomento productivo: la experiencia chilena.* Chile. CEPAL

Páginas web:

- Gestión empresarial, ley de Micro Empresa Familiar:
<http://es.scribd.com/doc/20932762/LEY-DE-MICROEMPRESA-FAMILIAR-LEY-N%C2%BA-19749>
- CORFO (01 de Septiembre de 2016). LEY DE MICROEMPRESA FAMILIAR MEF LEY N° 19749. Obtenido de http://www.lobarnechea.cl/Procultura/fotos/lbe_ley_mef.pdf

- SERCOTEC, quienes somos: www.sercotec.cl
- Organigrama del Servicio de Cooperación Técnica, extraído de página web (SERCOTEC, 2016).
- SERCOTEC. (10 de 10 de 2016). SERCOTEC. Obtenido de <http://transparencia.sercotec.cl/Estructura%20Organica/Facultades,%20funciones%20y%20atribuciones%20de%20sus%20unidades%20u%20%C3%B3rganos%20internos/facultades.html>
- Ley N°19.749 de Micro Empresa Familiar, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ministerio de Hacienda. Decreto N° 102, del 16 de mayo del 2002. Reglamenta Ley N° 19.749 que establece normas para facilitar la creación de Microempresas Familiares. Art.2. Santiago de Chile, disponible en www.leychile.cl
- SERCOTEC, *quienes somos*: www.sercotec.cl
- Comercio, A. C. (18 de Julio 2012). *Emprendimiento en Chile: Mas allá de las Empresas Emergentes*

- CORFO.cl. Obtenido: de <file:///K:/Users/javier/Downloads/LEY-MEF%20%281%29.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016. <http://www.ilo.org/santiago/pa%C3%ADses/chile/lang--es/index.htm>
- Organigrama del Servicio de Cooperación Técnica, extraído de página web (SERCOTEC, 2016).
- Sitio Internet: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

PDF:

CORFO. Obtenido: de http://www.lobarnechea.cl/Procultura/fotos/lbe_ley_mef.pdf

CORFO. Emprendimiento en Chile: Hacia un modelo de segmentación.
www.corfo.cl

Marco Dini, (Oct. 2010) Competitividad, redes de empresas y cooperación Empresarial. Serie Gestión Pública 72, CEPAL.

ANEXO N° 1

Entrevista a Funcionario del SERCOTEC

Extracto de entrevista al coordinador del centro de atención ciudadana de Micro y Medianas Empresas (MYPES), Región Metropolitana, SERCOTEC. Realizada el 17 de Octubre, 2016.

1) Con respecto al rango etario de personas que acuden a las oficinas de SERCOTEC en busca de información para relacionada a la creación o desarrollo de una MEF. ¿Cuál es el segmento etario más recurrente en busca de información?

R: Respecto al rango de edad de las personas que más acuden a las oficinas por información es de 29 a 48 años.

2) Ahora con respecto al género. ¿Estos son mayoritariamente hombres o mujeres?

R: Son más mujeres las que acuden por información a nuestras oficinas.

3) Para finalizar con los datos personales. ¿Usted maneja antecedentes sobre el nivel de escolaridad que tienen los Usuarios que se acercan por información?

R: Universitaria completa en su mayoría.

4) En busca de qué información vienen generalmente los Usuarios de SERCOTEC

R: El gran porcentaje de atención apunta, específicamente, a busca de financiamiento; sin embargo, las asesorías son importante y cuando nos damos cuenta que la persona que viene no tiene muchos "dedos para el piano" e información previa, le sugerimos cursos de capacitación, asesorías y ciertos otros Servicios general, de hecho en la oficina que ven a su costado, tenemos en estos momentos a personas capacitándose. Por lo tanto, para nosotros, además, de ofrecer financiamientos, es de suma importancia, también, todo lo relacionado a asesorías y capacitaciones cuando el Usuario lo requiere.

5) Los Usuarios que más se acercan son, generalmente, ya microempresarios, MEF o emprendedores

R: SERCOTEC tiene una definición qué es, aquellos que no se han formalizado y que los cataloga como emprendedores, o sea, puede que igual desarrollen la actividad microempresarialmente, o sea, este vendiendo, tenga clientes, proveedores e incluso una estructura, pero no se ha formalizado, por lo tanto, para SERCOTEC sigue siendo un emprendedor. Lo mismo la persona que tiene una

idea, puede que no haya "pelado una papa" respecto a la actividad pero, tiene una idea por ahí, y más o menos clara, es un emprendedor.

Y está la otra condición que establece SERCOTEC que son empresarios, que es aquel con inicio de actividades y tienen funcionando su negocio.

6) En cuanto al mecanismo de información, cómo es la página web, ha tenido modificaciones. ¿A qué se debe esto?

R: Siempre se va actualizando con la finalidad de ir generando mejoras permanentes.

7) ¿Cuál es el mecanismo de información más utilizado por los Usuarios? De acuerdo a la información que Usted maneja es

R: Son las consultas virtuales, este es el mecanismo que más se utiliza, es más fácil.

8) En cuanto a la cantidad de personas que vienen por información, estas corresponden a personas que han venido más de una vez, es decir, reiteran las visitas por información, o es más bien, Usuarios que vienen por primera vez.

R: Depende, hay personas que les explicamos cómo funciona, les sugerimos que lea las bases de postulación y no vuelven más. Pero, hay también, algunas personas que reiteradamente nos visitan para " a mira, me quedan dudas respecto a esto y otros temas, etc". De todas maneras, se encuentra la información en la web y es por eso la constante modificación de la página.

ANEXO N° 2

Diseño Encuesta

Encuesta Calidad de la Información del Servicio de Cooperación Técnica, SERCOTEC.

Sexo:		Masculino		Femenino
--------------	--	-----------	--	----------

Edad:	
--------------	--

Escolaridad:		Básica Incompleta
		Básica Completa
		Media Incompleta
		Media Completa
		Superior Incompleta
		Superior Completa

Esta encuesta tiene como fin, evaluar la calidad de la información que dispone el SERCOTEC, a través de sus distintos mecanismos de información y por medio de sus Usuarios.

- 1) ¿Mediante qué mecanismo disponible por el SERCOTEC, ha buscado información para emprender una MEF?

	Formato web (página web del Servicio)
	Atención presencial
	Atención telefónica
	Recomendación (boca a boca)
	Otra (Especifique)

- 2) ¿Qué mecanismo de información del SERCOTEC ha utilizado para asesorías, formación o desarrollo de una MEF?

	Formato web (página web del Servicio)
	Atención presencial
	Atención telefónica
	Recomendación (boca a boca)
	Otra (Especifique)

3) ¿Cómo Usuario del SERCOTEC, pudo encontrar claramente la información que buscaba en sus distintas plataformas?

	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	Indiferente
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

4) ¿Por qué motivo/os ha visitado las dependencias del SERCOTEC?

	Para recopilar información
	Por curiosidad
	Por asesoría
	Financiamiento
	Otro (especifique)

5) En el primer contacto con el SERCOTEC en busca de información, ¿Considera usted que obtuvo la información requerida?

	Si
	No

6) ¿Cuántas veces ha visitado las dependencias del SERCOTEC solicitando información para el desarrollo de una MEF?

	Primera vez
	2 a 3
	4 a 5
	6 o más veces

7) ¿Cree que volverá a visitar las dependencias próximamente?

	Si
	No
	No estoy seguro/a

8) Basándose en su experiencia con el SERCOTEC, por favor, evalúe los siguientes aspectos, donde 1= Muy mala y 7=Muy buena

i) Servicio de atención al Usuario:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

ii) Calidad de contenidos:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

iii) Lenguaje claro y adecuado para el receptor:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

iv) Los/as funcionarios/as están preparados para entregar la información solicitada:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

v) El funcionario le otorgó una respuesta satisfactoria a sus preguntas y/o solicitudes:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

9) ¿La información entregada por el SERCOTEC en sus distintas plataformas, es adecuada?

<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Indiferente
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo

10) De acuerdo a su percepción ¿Qué mecanismo le es más útil en la obtención de la información, para la formación y/o desarrollo de una MEF?

<input type="checkbox"/>	Sitio Web
<input type="checkbox"/>	Correo electrónico
<input type="checkbox"/>	Atención presencial
<input type="checkbox"/>	Atención telefónica
<input type="checkbox"/>	Otra (Especifique)

11) ¿Los/as Funcionarios/as del SERCOTEC prestan una atención personalizada en la entrega de la información?

	Si
	No
	No Aplica (especifique)

12) ¿Es necesario ir a las dependencias del SERCOTEC en busca de información, para la asesoría, formación y/o desarrollo de una MEF?

	Si
	No

13) ¿El tiempo de espera en la entrega de información presencial por parte del SERCOTEC, es el apropiado?.

	Si
	No
	No Aplica (especifique)

14) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la entrega de información del SERCOTEC?

	Excelente
	Buena
	Regular
	Mala
	Muy mala

15) Califica de 1 a 7, los mecanismos de información entregados por elSERCOTEC que has utilizado para obtener información para la formación y/o desarrollo de una MEF (siendo 7 lo óptimo y 1 muy malo)

i) Sitio Web:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

ii) Correo electrónico:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

iii) Vía telefónica:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

iv) Presencial:

	1		2		3		4		5		6		7
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

ANEXO N° 3

Extractos ley MEF N° 19.749.

LEY N° 19.749, QUE ESTABLECE NORMAS PARA FACILITAR LA CREACIÓN DE MICROEMPRESAS FAMILIARES.

Publicada en el Diario Oficial el 25 de agosto de 2001.

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de Ley:

“Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el Decreto Ley N° 3.063, de 1979:

1.- En el Artículo 26:

A) Agrégase al inciso segundo, a continuación de su punto final (.) que pasa a ser punto seguido, lo siguiente:

“Las limitaciones y autorizaciones señaladas no se aplicarán a la Micro Empresa Familiar. Con todo, sus actividades deberán sujetarse a lo dispuesto por el D.S. N° 977, de 1997, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento Sanitario de los Alimentos. Se entenderá por Micro Empresa Familiar aquella que reúna los siguientes requisitos:

a) Que la actividad económica que constituya su giro se ejerza en la casa habitación familiar;

b) Que en ella no laboren más de cinco trabajadores extraños a la familia, y

c) Que sus activos productivos, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, no excedan las 1.000 unidades de fomento.

B) Agréganse los siguientes incisos cuarto y quinto, nuevos:

“La Micro Empresa Familiar señalada en el inciso segundo podrá desarrollar cualquier actividad económica lícita, excluidas aquellas peligrosas, contaminantes o molestas.

Para acogerse a los beneficios señalados, a los contemplados en los Artículos 22 y 84 del D.L. N° 824, de 1974, Ley sobre Impuesto a la Renta, en los Artículos 29 y siguientes del D.L. N° 825, de 1974, Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, y demás que favorezcan a la microempresa, el interesado deberá inscribirse en la municipalidad respectiva y acompañará una declaración jurada en la que afirme que es legítimo ocupante de la vivienda en que se desarrollará la actividad empresarial y que su actividad no produce contaminación. Si la vivienda es una unidad de un condominio, deberá contar con la autorización del Comité de Administración respectivo.”.

2.- Agrégase el siguiente Artículo 26 bis, nuevo:

“Artículo 26 bis. Los trabajos que se ejecuten por las microempresas familiares, por encargo de terceros, se entenderán, para todos los efectos legales, que se realizan por cuenta de quien los encarga.”.

ARTÍCULO TRANSITORIO.- El Presidente de la República reglamentará la aplicación de esta ley dentro del plazo de tres meses contado desde su publicación.”.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévase a efecto como ley de la República. RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República. NICOLAS EYZAGUIRRE GUZMAN, Ministro de Hacienda. JOSE MIGUEL INSULZA SALINAS, Ministro del Interior.

(DIARIO OFICIAL, 25 de agosto de 2001).

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional.

ANEXO N° 4

Extracto Ley MEF N° 19.749.

REGLAMENTA LEY 19.749 QUE ESTABLECE NORMAS PARA FACILITAR LA CREACION DE MICROEMPRESAS FAMILIARES.

Publicado en el Diario Oficial el 16 de Mayo de 2002.

Núm. 102.- SANTIAGO, 6 de febrero de 2002.- VISTOS: Lo dispuesto en el Artículo 32 N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile; en el Artículo transitorio de la Ley N° 19.749 que establece normas para facilitar la creación de microempresas familiares; y en el decreto supremo N° 484 del Ministerio del Interior, de 1980.

Decreto:

ARTÍCULO 1°. La acreditación de la calidad de microempresario familiar, el otorgamiento de patente para la actividad económica que desarrolle y el goce de los beneficios derivados de dicha calidad se efectuarán según lo dispuesto en lo pertinente en el Decreto Ley N° 3.063, de 1979, el decreto supremo N° 484 del Ministerio del Interior, de 1980 y el presente Decreto.

ARTÍCULO 2°. La Micro Empresa Familiar es una empresa, perteneciente a una o más personas naturales que residan en la casa habitación, que puede desarrollar labores profesionales, oficios, industria, artesanía, o cualquier otra actividad lícita, ya sea de prestación de Servicios o de producción de bienes, excluidas aquellas peligrosas, contaminantes o molestas, y que reúne los siguientes requisitos:

a) Que la actividad económica que constituya su giro se ejerza en la casa habitación familiar;

b) Que en la Micro Empresa Familiar no trabajen más de cinco trabajadores extraños a la familia; y

c) Que los activos productivos de la Micro Empresa Familiar, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, no excedan las 1.000 unidades de fomento.

ARTÍCULO 3°. Para acogerse a los beneficios contemplados en la Ley N° 19.749, el microempresario deberá inscribirse en un registro de microempresas familiares que deberá llevar cada municipalidad, previa presentación de un formulario que contenga las siguientes menciones:

a) Individualización del microempresario, señalando la identidad y rol único tributario del petionario, la ubicación precisa de la casa habitación familiar en que se desarrollará la actividad, naturaleza o denominación de la actividad o giro principal;

b) Una declaración jurada simple que contenga las siguientes menciones:

i) El monto del capital propio destinado a la actividad gravada, entendiendo por tal el capital inicial declarado por el Contribuyente;

ii) Que la actividad económica que constituya su giro se ejerza en la casa habitación familiar;

iii) Que en la Micro Empresa Familiar no trabajen más de cinco trabajadores extraños a la familia;

iv) Que los activos productivos de la Micro Empresa Familiar, sin considerar el valor del inmueble en que funciona, no excedan las 1.000 unidades de fomento;

v) Que es legítimo ocupante de la vivienda en que se desarrolla la actividad empresarial; y

vi) Que su actividad no produce contaminación.

c) Si la vivienda en que desarrolla la actividad empresarial es una unidad que integra un condominio, deberá aportar la autorización dada por el Comité de Administración respectivo.

La Municipalidad remitirá al Servicio de Impuestos Internos, la información de la declaración anterior en la forma, condiciones y plazos que éste establezca.

ARTÍCULO 4°. Para otorgar la patente, así como la autorización para funcionar en la casa habitación familiar, la Municipalidad no considerará las limitaciones relativas a la zonificación comercial o industrial que contemplen las respectivas ordenanzas municipales ni las autorizaciones que previamente deben otorgar las autoridades sanitarias u otras que contemplen las leyes y que afecten a dicho inmueble, excepto las limitaciones o autorizaciones dispuestas en el decreto supremo N° 977, de 1997, del Ministerio de Salud, que aprobó el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

ARTÍCULO 5°. A efectos del presente Decreto, se entenderá por:

1° Casa Habitación Familiar: la residencia de él o los microempresarios.

2° Trabajadores extraños: toda persona que no tiene domicilio en la casa habitación familiar, independiente de las relaciones de familia; y aquellas que

teniendo domicilio en ella no tienen un vínculo de parentesco con el legítimo ocupante.

3° Legítimo ocupante: el propietario, poseedor o mero tenedor que tenga derecho a ocupar la casa habitación familiar en que se ejerza la actividad económica que da origen a la Micro Empresa Familiar.

4° Trabajo ejecutado por encargo de tercero: la prestación de Servicios y la producción de bienes, efectuada por una Micro Empresa Familiar a un vendedor o prestador de Servicio, según la definición del Artículo 2° del Decreto Ley N° 825, de 1974, a los efectos de la aplicación del Artículo 26 bis del Decreto Ley N° 3.063, de 1979.

5° Activos productivos: los bienes que utilice el microempresario en y para la producción de bienes o Servicios, tales como las instalaciones, herramientas, materias primas e insumos. Para los efectos de la valoración de estos activos el microempresario podrá aplicar las normas de corrección monetaria y de depreciación establecidas en la Ley sobre Impuesto a la Renta.

DISPOSICIÓN GENERAL.

Derógase toda otra norma de rango reglamentario en lo que contravenga a las normas del presente Decreto.

ANÓTESE, TÓMESE RAZON Y PUBLÍQUESE.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- JOSE MIGUEL INSULZA SALINAS, Ministro del Interior.- MARIO MARCEL CULLELL, Ministro de Hacienda (S), Ministro de Economía y Energía (S).-

Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional.