

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN Y OFERTA PROGRAMÁTICA PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS LOCATARIOS Y LOCATARIAS DEL PERSA TENIENTE CRUZ



Alumnos: Bastián Castillo, Diego Rojas

Carrera: Administración Pública

Profesor Guía: Juan Bravo

Trabajo de grado para optar al grado académico de Licenciado en Gobierno y
Gestión Pública

08 de enero, 2021

Santiago de Chile

Agradecimientos

Bastián Castillo: Quiero agradecer a toda la comunidad que compone al persa Teniente Cruz, uno de los más emblemáticos de nuestro país, a cada uno(a) de los más de 300 comerciantes que de muy buena gana respondió nuestras entrevistas y encuestas para la realización de esta tesis. Agradezco por lo muchísimo que aprendí, tanto para mi desarrollo personal como profesional en el año más duro de mi vida, el 2020. Espero en un futuro cercano, dedicar parte de mi carrera profesional a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los comerciantes de las ferias y persas de Chile.

Diego Rojas: Quiero agradecer el constante apoyo de mi familia, de mis padres por involucrarse en mi trabajo y otorgarme las mejores condiciones para realizarlo de buena manera junto a mi compañero Bastián. Agradezco también a mi novia Javiera, por acompañarme incondicionalmente en mis altos y bajos durante el desarrollo de la tesis y darme las fuerzas para seguir adelante y a la BDL.

Resumen/Abstract

Las ferias persas han sido eventos socioeconómicos que se han presentado en todo el mundo desde hace siglos, durante todo ese tiempo han salvaguardado económicamente a todo tipo de personas, sobre todo a los más pobres. A medida que las sociedades han ido evolucionando, también lo ha hecho este evento. En la actualidad, las ferias persas están intrínsecamente relacionadas al aparato Estatal de cada país, al menos las que son reconocidas por este y funcionan de manera legal, ya que, para funcionar, requieren de un espacio y horario que definen los organismos públicos.

En Chile, el persa Teniente Cruz de Pudahuel es uno de los más grandes y emblemáticos, atrayendo gran flujo de personas cada día que opera gracias a la diversidad cultural y de sus productos que logran satisfacer todo tipo de necesidades. El persa Teniente Cruz, comparte una realidad común con otros persas, y es que mantiene una escasa relación y comunicación con la institucionalidad en todos sus grados, lo cual estanca el crecimiento potencial que tiene una fuente económica del calibre de los persas. Los comerciantes del persa Teniente Cruz necesitan urgentemente capacitarse y formalizar más su trabajo, es por ello que en el presente trabajo de grado, se propondrá un programa integral de desarrollo socioeconómico que eleve las condiciones laborales de los locatarios, el cual será realizado en base a las debilidades y necesidades que expresan estos mismos.

Palabras claves: Programa de desarrollo socioeconómico, capacitación, persa Teniente Cruz, locatarios, institucionalidad.

In Chile the fair persa Teniente Cruz de Pudahuel, is one of the largest and most symbolic, attracting a large flow of people every day that keeps going, thanks to the cultural diversity and its products that satisfy all these types of needs. The fair persa Teniente Cruz, shares a common reality with other fairs and maintains a limited relationship and communication with the institutional degrees, which limits the potential growth of that strong economic of the caliber the Persa has. The merchants of the fair persa Teniente Cruz urgently need to extend their capacity and formalize their work more, that is why the present day degree of work, will suggest an essential comprehensive program of socioeconomic development that raises the working conditions of the workers, which will be carried out based on the weaknesses and needs that they express.

Keywords: Development program socioeconomic, training, fair persa Teniente Cruz, workers, institutional.

Índice

Introducción.....	1
I. Descripción del problema:.....	3
1. El desamparo de las ferias persas de Chile: el problema del persa Teniente Cruz.....	3
2. La relación entre la institucionalidad pública y las ferias persas.....	6
3. El problema entre los locatarios y los coleros del persa Teniente Cruz.....	9
4. Los problemas laborales del locatario del persa Teniente Cruz.....	10
Pregunta de Investigación:.....	10
II. Objetivos de la investigación.....	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
III. Justificación de la investigación.....	12
IV. Marco Teórico.....	13
❖ Economía Solidaria.....	13
❖ Institucionalidad: Políticas públicas y programas.....	14
❖ Método del Marco Lógico.....	19
❖ El Persa Teniente Cruz.....	20
❖ Comerciante.....	22
❖ Capacitación:.....	24
V. Marco Metodológico.....	24
1) Tipo de trabajo.....	24
2) Definición del universo y muestra del trabajo.....	27
3) Herramientas de recolección de datos.....	28
VI. Análisis y desarrollo de Marco Lógico.....	29
1) Las causas y efectos de los problemas encontrados en relación al persa Teniente Cruz ..	29
2) Actores que participan en la propuesta de organización para resolver el problema mediante una oferta programática dirigida a los locatarios del persa Teniente Cruz.....	35
2.1) Organización y coordinación de los involucrados.....	39
3) Condiciones para resolver los problemas del persa Teniente Cruz.....	41
4) Estrategias, acciones y tareas para capacitar y resolver los problemas del persa Teniente Cruz.....	43

4.1) Acciones	43
4.2) Configuración de alternativas.....	44
4.3) Marco Institucional: Actores, responsables y propósitos de las intervenciones.	48
4.4) Matriz de Marco Lógico	53
3.5) Monitoreo y medios de verificación de indicadores.....	57
5) Oferta programática para los locatarios del persa Teniente Cruz	60
VII. Recomendaciones.....	65
VIII. Conclusiones.....	66
IX. Referencias bibliográficas.....	69
Anexos	70

Introducción

El presente trabajo de grado tiene como objetivo central determinar y diseñar una oferta programática de capacitación destinada a las y los locatarios del persa Teniente Cruz de Pudahuel, incluyendo las formas de organización ideales y viables respecto los actores que se vean involucrados en esta propuesta de desarrollo socioeconómico. Para lograr lo anterior, se determinarán las carencias y deficiencias que dificultan las dinámicas sociales y económicas del persa Teniente Cruz, abordando el flujo de información entre actores, condiciones laborales de los locatarios, actuales programas de capacitación del sector público, entre otros aspectos relevantes.

Para comprender parte importante de la realidad de los locatarios del persa, se realizará un diagnóstico en tres dimensiones fundamentales: institucional, laboral y social. En la dimensión institucional, se diagnosticarán las insuficiencias en la gestión de las instituciones públicas, analizando como variables el nivel de cooperación entre instituciones del Estado y el difuso rol de estas ante las necesidades socioeconómicas del persa. Respecto a la dimensión laboral, estará ligada a conocer las carencias que se encuentran y repercuten en el trabajo cotidiano de los locatarios, como el desconocimiento sobre beneficios públicos del Estado, la falta de capacitación y competencias en materias básicas de la economía, la administración, etc. Por último, en la dimensión social, se abordarán las problemáticas que se presentan al interior del persa Teniente Cruz, como la relación y comunicación entre los comerciantes que allí trabajan y sus formas de organización.

Los potenciales socioeconómicos que existen dentro de las actividades ligadas al persa son diversos, ya que al interior de este acontecen eventos relacionados a la cultura, identidad local, cooperatividad, economía solidaria y otras características que se ven opacadas por distintas razones que serán abordadas a lo largo del diagnóstico que servirá para diseñar, fundamentar y justificar la oferta programática a proponer junto con la organización necesaria que los comerciantes del persa puedan ser capacitados adecuadamente.

Una vez realizada la exploración y recopilación de información al interior y los alrededores relacionados al funcionamiento del persa y sus comerciantes, se procederá a definir las bases y matices de la propuesta de oferta programática, es decir, la definición de actores, beneficiados, indiferentes y ejecutores. Todo esto en un caso hipotético si el programa se llevase a cabo.

Todos los datos serán aplicados y desarrollados mediante una metodología de “Marco Lógico”, la cual permite a sus usuarios enmarcar cada fase del diseño de la propuesta de manera ordenada, partiendo con la determinación de un árbol de problemas que reunirá todos los aspectos a resolver, y culminando con una oferta programática y formas de organización formuladas en base a la información empírica y teórica que se recolectará.

El desarrollo de este trabajo de grado tendrá dos etapas primordiales:

- a) Primera etapa: Exploración y análisis de la realidad del persa Teniente Cruz, con enfoque en las deficiencias de sus condiciones laborales.
- b) Segunda etapa: Diseño y propuesta de oferta programática para capacitar a los locatarios del persa Teniente Cruz, con enfoque en la organización de actores sociales e institucionales involucrados.

I. Descripción del problema:

1. El desamparo de las ferias persas de Chile: el problema del persa Teniente Cruz

Las ferias y persas han fomentado y sustentado el desarrollo local desde hace más de un siglo en Chile, otorgando trabajo y oportunidades a quienes por distintas razones no pueden o no quieren acceder a un empleo apatronado. Según el historiador Gabriel Salazar, en su artículo *ferias libres: Espacio residual de soberanía ciudadana* publicado el año 2015, da a conocer que, en el año 1915 se estableció la primera feria libre, ubicada al norte del río Mapocho, este acontecimiento permitió que los precios de los alimentos estuvieran al alcance de la mayoría de las personas, a partir de ello, este tipo de economía se replicó en los diferentes sectores vulnerables de Santiago.

En Chile, según el primer y último Catastro Nacional de Ferias Libres realizado el año 2016 por el Servicio de cooperación técnica (SERCOTEC), existirían mil ciento catorce (1.114), persas y ferias registradas, de las cuales, el 40% se encuentran en la región Metropolitana. Del total de ferias y persas, se desprenden ciento trece mil ciento doce puestos (113.112) que son trabajados por alrededor de trescientos cuarenta mil comerciantes (340.000). Dichos datos, dan cuenta de la magnitud económica que representa la actividad que llevan a cabo los comerciantes de las ferias y persas de Chile.

Las ferias y persas son esenciales para el abastecimiento de la sociedad chilena, en especial para quienes componen la clase media y los sectores más vulnerables, pues en su gran mayoría, éstas se encuentran en las zonas con mayor riesgo social. La importancia de las ferias y persas para el pobre es equivalente a los centros comerciales o malls para el rico, entendiéndose como lugares de intercambio comercial, intercambio cultural e incluso espacios de ocio.

A lo largo de su historia, las ferias y persas han evolucionado y adaptado en función de las necesidades empresariales y económicas del territorio en que se despliegan. En Chile, estas fuentes de trabajo han salvaguardado la integridad económica de muchas familias, ya que existen alrededor de 1.114 ferias y persas que han servido como espacios de subsistencia y resistencia ante la creciente desigualdad socioeconómica. Un ejemplo de resistencia es que la existencia de supermercados y centros comerciales no han logrado terminar con este tipo de comercio, incluyendo a los almacenes, los cuales siguen siendo rentables debido a que la cultura que rodea a las ferias y persas es única, tanto para el oferente como para el demandante, quienes cumplen roles únicos y no delimitados. Además de emplear una resistencia cultural frente a las empresas, también ejercen una resistencia ante la desigualdad socioeconómica, prueba de esto es el bajo nivel de estudios que han alcanzado los comerciantes que componen las actividades feriales.

Según el Catastro Nacional de Ferias Libres, del comerciante genérico de persa y feria solo un 40% completó la enseñanza básica, asimismo, otro 40% completó hasta la enseñanza media, mientras que solo un 6% declara tener enseñanza superior. Dichos indicadores, representan el bajo nivel de escolaridad de los comerciantes, por lo cual capacitar y subsidiar íntegramente a los comerciantes de esta área es fundamental para alcanzar un buen desarrollo socioeconómico local. Sin embargo, desde la aparición de las ferias y persas en Chile, no ha habido un equilibrio entre la importancia socioeconómica de estas entidades en relación con la inversión e intervención estatal para potenciar las cualidades y factores que la componen. De hecho, de un total de 340.000 comerciantes (sin considerar coleros) que componen los persas y ferias de Chile un 63% considera necesario capacitarse, mientras que un 36% no lo cree imprescindible (SERCOTEC, Catastro Nacional de Ferias Libres, 2016). Respecto a la mayoría, estos señalan que capacitarse en el área de la administración sería una herramienta para formalizar sus actividades, volviendo más seria la comercialización de sus productos.

Total de ferias libres en Chile	1.114
Número de puestos	113.112
Número de feriantes	340.000
Número promedio de puestos por feria	166

Venta promedio mensual por puesto	\$1,5 millones
Venta promedio mensual por feria	\$254,8 millones

Fuente: Catastro Nacional de Ferias Libres. Sercotec (2016)

Respecto al persa Teniente Cruz de Pudahuel y al aproximado de treinta mil metros cuadrados en que este se despliega a través de las calles San Francisco, Teniente Cruz, Ricardo Vial y Calle mar Caribe, más de mil quinientos (1500) puestos autorizados por el municipio llevan a cabo sus actividades comerciales los días jueves, sábado y domingo. En torno y al interior de estas actividades, ocurren diversas problemáticas que merman los potenciales socioeconómicos del persa, y del mismo modo, estancan y degradan las condiciones laborales y de vida de los locatarios. En gran parte, los problemas que aquejan al persa, se desprenden del abandono que sufren por parte de instituciones claves que podrían resolver o aportar a soluciones que mejorarían la realidad de los comerciantes del persa Teniente Cruz, ya que, concretamente, las dificultades de los locatarios de este persa, tienen que ver con la falta de capacitación y orientación en las diferentes áreas que comprende el trabajo de un comerciante establecido.

Como se ha expuesto anteriormente, los problemas pueden ubicarse “en torno y al interior del persa”, ya que los actores que contribuyen a la existencia y persistencia del problema operan al interior y exterior del persa, sin embargo, encuentran su eje en la siguiente premisa: Los locatarios del persa Teniente Cruz han sido escasamente capacitados por las instituciones públicas.

La oferta institucional relacionada a la materia de capacitaciones, se compone por el trabajo de dos organismos Estatales principalmente: el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Una de las causas más importantes que repercute en las escasas capacitaciones en las que participan los comerciantes de las ferias persas es que no existe una buena difusión de lo que se ofrece, del mismo modo, la baja cooperatividad y escasos medios de información entre los locatarios. En el catastro Nacional de Ferias Libres no se enfatiza en la efectividad de los canales de difusión internos y externos en relación con las ferias o persas, la variante que se presente y más parecida a lo dicho es “desunión entre feriantes”.

Según los resultados de las encuestas realizadas en el persa Teniente Cruz, de un total de trescientos siete (307) locatarios encuestados, solo un 5,55% asegura haber recibido información sobre apoyo, recursos y capacitaciones provenientes de instituciones del Estado, cifra críticamente preocupante, ya que según el último y único Catastro Nacional de Ferias Libres, de un total de trescientos cuarenta mil (340.000) de comerciantes sometidos a estudio, el 63% considera necesario capacitarse para elevar la calidad y formalidad de sus productos y servicios.

La no capacitación de una población determinada como lo son los locatarios que requieren de un programa integral de desarrollo socioeconómico para mejorar sus condiciones laborales y del mismo modo su calidad de vida, es el resultado de una seguidilla de falencias y descoordinaciones tanto organizativas como asociativas que pueden ser ordenadas jerárquicamente desde su base, es decir, desde el interior del persa.

2. La relación entre la institucionalidad pública y las ferias persas

En la actualidad, el rol de las instituciones públicas desplegadas por el Estado para aportar recursos, capacitación y otros es difusa respecto a las ferias y persas, ya que las contribuciones que entrega la institucionalidad van dirigidas a entidades específicas que cumplan ciertos requisitos, no así para un grupo de comerciantes que forman parte de una orgánica como son los persas. Además, la difusión de beneficios Estatales no está en sintonía con las capacidades tecnológicas del comerciante promedio de persas y ferias.

Actualmente, el Estado chileno tiene a disposición cinco instituciones públicas a las que podría acudir el comerciante promedio de persas para la obtención de recursos y/o capacitación:

- Sercotec (Servicio de Cooperación Técnica): Promueve y apoya iniciativas pensadas principalmente para micro y pequeñas empresas, especialmente para fortalecer los procesos de gestión. Cuenta con seminarios, talleres y plataformas de financiamiento.
- Fosis (Fondo de Solidaridad e Inversión Social): Pensado especialmente para emprendedores en situación de pobreza o vulnerabilidad que quieren mejorar su condición de vida. Cuenta con tres tipos de programas enfocados a emprendimiento, trabajo o habitación social.
- Sence (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo): Contribuye a la generación de empleo, permitiendo un dinamismo en el mercado laboral. Está enfocado en el desarrollo de capital humano mediante la aplicación de políticas públicas de fomento e intermediación laboral y de capacitación.
- Subdere (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo): Por medio del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), esta entidad busca fomentar el emprendimiento no sólo en Santiago, sino que en todas las regiones de Chile.

Además de estas instituciones públicas, existen otros organismos con funciones que apuntan al desarrollo local, como lo son las Oficinas de Fomento Productivo de las municipalidades. La Unidad de Fomento Productivo de la Municipalidad de Pudahuel, es un espacio dedicado a asesorar y capacitar emprendedores de la comuna a través de postulación. Pueden acceder a capacitaciones y financiamiento, estos beneficios están dirigidos principalmente a emprendedores ligados a la artesanía, pero no al comercio, y su requisito es tener iniciación de actividades y tener su documentación al día.

El óptimo desempeño de las instituciones públicas es vital para el progreso de las sociedades, por lo que los avances en estas áreas son reconocidos por los expertos como determinantes para el crecimiento de un país “Logros en estas áreas también se han realizado en las economías avanzadas, donde destacan los casos como Australia, Canadá y Nueva Zelandia. Estos desarrollos institucionales han jugado un rol importante en el progreso de éstos y otros países. Así, es cada vez más reconocido que la calidad de las instituciones es un determinante sustancial de las diferencias de crecimiento entre las naciones” (Corbo, 2015).

Las instituciones públicas antes mencionadas, se caracterizan por tener un carácter subsidiario al que los que emprendedores, comerciantes y otros pueden acceder, pero su debilidad como conjunto institucional radica en su estático posicionamiento en favor del desarrollo socioeconómico, ya que, si los potenciales beneficiarios no se acercan a estas instituciones, desconocerán los beneficios y capacitaciones a las que podrían optar para mejorar sus condiciones laborales y de vida.

En la actualidad, no existe un rol institucional claro en favor de mejorar las competencias del persa Teniente Cruz, ya que, si bien el persa es considerado técnicamente como foco económico por el Plan de Desarrollo Comunal de Pudahuel (PLADECO), no existe ningún plan estratégico (comunal o estatal) que refuerce sus competencias.

3. El problema entre los locatarios y los coleros del persa Teniente Cruz

Al interior del persa Teniente Cruz, se encuentran dos tipos de comerciantes principales: locatarios y “coleros”¹. Los coleros representan una de las problemáticas más grandes referidos al persa, ya que ellos, a diferencia de los locatarios, no están considerados en ningún tipo de estudio, tampoco en el realizado por SERCOTEC en el año 2016. Uno de los motivos por los que no son objeto de estudio, es por la inconsistencia en su actividad económica, debido a que son puestos que se instalan de forma irregular y sin ningún tipo de autorización.

La cantidad de coleros que se instalan en las ferias y persas libres semana a semana dependen de la situación economía del país, en especial respecto al empleo, ya que, si la desocupación laboral aumenta, la ocupación informal también, según análisis realizados en base a las publicaciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE). La tasa de desocupación laboral en el trimestre marzo - mayo del 2020 llegó a un 11,2% y la tasa de ocupación informal llegó a un 23,5% en el mismo periodo según lo señalado por INE.

Si bien esta es una realidad que se presenta en la mayoría de los persas y ferias libres del país, en el persa de Teniente Cruz ocurre lo mismo, pero no en su totalidad, puesto que gran parte de los coleros de este persa tienen un puesto fijo y establecido, acordado en mutuo acuerdo entre coleros y locatarios, es decir, se reconoce al colero como actor del persa.

La jornada de funcionamiento de los coleros, se regula en los mismos horarios que el persa estable, pero no pagan patentes y venden lo que quieran sin tener un acuerdo establecido entre coleros y locatarios sobre lo que comercializaran.

El no pagar patentes y vender lo que quieran por parte de los “coleros”, genera un conflicto al interior del persa Teniente Cruz, pues se presenta una disputa legal entre dos actores que conviven desde siempre. Dicha disputa se genera debido a que ambos grupos son regulados y fiscalizados de manera desigual. El único tipo de fiscalización que tienen los coleros es cuando carabineros, pasa por puesto fiscalizando que los artículos que se venden no sean robados.

¹ Coleros: Concepto construido popularmente, siendo utilizado para referirse a los comerciantes que trabajan de manera irregular dentro del marco legal en persas y ferias libres.

4. Los problemas laborales del locatario del persa Teniente Cruz

Las dificultades que se presentan en un día laboral en el persa Teniente Cruz son variados. Los comerciantes deben lidiar a menudo con personas en estado de ebriedad, flujo de billetes falsos, inevitable competencia comercial entre locatarios, escasa comunicación con el Municipio de Pudahuel, deficiente organización del gremio de locatarios del persa, etcétera. Además, tienen escaso conocimiento sobre potenciales beneficios públicos a obtener desde el Estado.

Según los datos entregados por la página oficial del persa Teniente Cruz, éste se compone por un aproximado de 1500 locales, además, de un número indeterminado de coleros (Persa Teniente Cruz). Los comerciantes que componen al persa, provienen en su gran mayoría a la comuna de Pudahuel, seguido por comerciantes de Cerro Navia, ya que éstas comunas son limítrofes al persa. La diversa procedencia de los trabajadores del persa, ha impactado ampliamente en términos geográficos a la economía de muchas familias, lo que le otorga un valor sociocultural sustancial, teniendo en cuenta los años de funcionamiento del persa Teniente Cruz. La implicancia de diferentes comunas en una misma fuente económica, supondría la atención de sus municipios respectivos, pero aun así no ha existido un accionar colectivo ni individual en favor de potenciar al persa de Pudahuel.

En términos de competencia, el persa Teniente Cruz junto a los comerciantes que lo componen, se han visto enfrentados desde el año 2016 a un supermercado Hiper Líder, ubicado en las cercanías del persa. Dicho supermercado, representa un gran poderío económico que ha puesto a prueba hasta la actualidad la subsistencia del persa Teniente Cruz, obligándolos constantemente a innovar respecto a lo que venden.

Pregunta de Investigación:

“¿Qué características debiera tener un programa de capacitación que permita el potenciamiento de la actividad socioeconómica del persa Teniente Cruz?”

II. Objetivos de la investigación

Objetivo General:

- 1) Determinar y diseñar una oferta programática de capacitación que mitigue las debilidades y necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz de Pudahuel. Dicho programa, buscará potenciar los aspectos socioeconómicos del persa mediante la organización de los actores sociales e instituciones que se verían involucrados.

Objetivos Específicos:

1. Conocer la relación y formas de organización entre los locatarios del persa Teniente Cruz.
2. Conocer la oferta programática que ofrece la institucionalidad respecto a capacitaciones y asesorías.
3. Conocer el tipo de vínculo de los locatarios del persa Teniente Cruz con la institucionalidad pública de Chile.
4. Identificar las carencias laborales de los locatarios y del persa Teniente Cruz.
5. Establecer la orientación y contenido de la oferta programática que recibirían los locatarios del persa Teniente Cruz.

III. Justificación de la investigación

La realización de un Programa Integral de Desarrollo Socioeconómico que logre capacitar íntegramente a la comunidad comerciante del persa Teniente Cruz resulta ser tanto necesario como contingente por diversas razones. La actividad económica que se realiza en dicho persa concede trabajo a muchas familias, tanto en la comuna en que se ubica como en las aledañas.

Potenciar íntegramente a los comerciantes del persa Teniente Cruz mediante un programa de capacitación permitirá transformarlos en actores competentes en las diferentes áreas que comprende su trabajo, además, obtendrán conocimiento sobre las instituciones públicas que se relacionan con sus actividades, de modo que sepan cómo y cuándo acceder a beneficios y apoyos provenientes del Estado y su institucionalidad.

La posible replicación de este plan de desarrollo socioeconómico en otros persas y ferias de Chile, contribuiría a potenciar tanto la autonomía como el desarrollo local de diferentes comunas, construyendo espacios que salvaguarden a quienes carecen de oportunidades a través de una economía solidaria.

Los aportes de esta investigación son importantes ya que se genera un programa nunca antes realizado, el cual reúne matices de capacitación, organización y coordinación a partir de los propósitos, recursos y responsabilidades de los actores e instituciones involucradas para solucionar una serie de problemas y descoordinaciones que estancan la calidad laboral y de vida de quienes trabajan en el persa Teniente Cruz. Los aportes para las instituciones relacionadas como Sercotec, Sence y la Municipalidad de Pudahuel, sería la información recolectada sobre los locatarios del persa, la forma en que se organizan y las necesidades que estos tienen. Asimismo, los aportes de esta investigación para los locatarios, servirían como manual para instruirse respecto a los beneficios y recursos que podrían acceder mediante la organización, sabiendo a que institución dirigirse según sus necesidades.

IV. Marco Teórico

❖ Economía Solidaria

En Europa, a comienzos del Siglo XIX nace el término “*économie sociale*” y consigo el fortalecimiento de la clase trabajadora que, más adelante y en su búsqueda por saciar las crecientes necesidades básicas, protagonizan la fundación de diversas organizaciones socioeconómicas con un distintivo valor solidario como las cooperativas, mutuales y otras asociaciones que revolucionarían fuertemente la vida socioeconómica de la clase obrera.

Si bien el término de “Economía social y solidaria” responde a una actividad económica, también tiene un trasfondo político, y es desde este ámbito en que se rige su despliegue. En este sentido, Pablo Guerra (2013), explica que las distinciones de la ESS se deben fuertemente a razones geopolíticas. En Europa sus características reflejaban un sentido asociativo, en Alemania Federal primaban elementos sociales y mercantiles para desarrollar la idea de economía social de mercado, en tanto la cultura anglosajona percibía la economía social como al sector sin fines de lucro.

En América Latina, la formación de la Economía Solidaria está sujeta a las prácticas comunitarias y el carácter popular de la región, aportando esencialmente sus cualidades cooperativas y solidarias para abrirse paso. “... los términos de “economía solidaria” o “economía de la solidaridad” daban cuenta de las numerosas formas solidarias originadas en los sectores populares para satisfacer necesidades. Prontamente comienzan a ser adoptados por varias organizaciones sociales, como es el caso de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas y Mutuales de Trabajadores (COLACOT), de las Pastorales Sociales, o del movimiento autogestionario de Brasil para hacer referencia a los casos más notables.” (Guerra, 2012)

Analistas como José Luis Coraggio, economista argentino, abordan la Economía Solidaria como una estructura para “El Buen Vivir” y que su factibilidad no se basa en los recursos a disposición, sino por la magnitud y fortaleza de la organización institucional-social. “El éxito o el fracaso no es solo una cuestión de recursos físicos, sino que depende decisivamente de las capacidades de organización, participación e innovación de los habitantes del país.” (Coraggio, 2011)

❖ Institucionalidad: Políticas públicas y programas

En líneas generales, institución pública puede entenderse como el órgano que cumple con las funciones administrativas del Estado. Por mandato constitucional, según el Capítulo 1, artículo 1º, “Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”. Para garantizar los deberes que en la cita se explicitan, el Estado despliega variadas instituciones llamadas a servir a la sociedad en las diferentes áreas que esta comprende, como la seguridad pública, la educación, la salud, etc.

La calidad y opinión social de las instituciones públicas está en constante juicio y evaluación, los principales indicadores que determinan la calificación de los organismos del Estado tienen que ver con implementación y/o eficiencia de sus quehaceres.

Los servicios públicos chilenos se dividen de la siguiente manera:

Centralizados	Descentralizados	Administración Fiscalizadora	Administración Jurisdiccional
Ministerios con sus respectivas Subsecretarías y Secretarías Regionales Ministeriales. Direcciones Regionales de los Servicios Públicos centralizados. Dirección General de Crédito Prendario. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Superintendencia de Valores y Seguros. Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones.	Universidad de Chile. Servicio Nacional de Aduanas. Servicio de Impuestos Internos. Dirección del Trabajo. Superintendencia de Seguridad Social. Instituto de Normalización Previsional. Servicio de Vivienda y Urbanismo. Banco del Estado. Servicios de Salud. Gobiernos Regionales y Municipalidades. Ferrocarriles del Estado. Empresa de Correos de Chile. Empresa Nacional de Aeronáutica de Chile. Empresa Nacional de Minería.	Contraloría General de la República	Tribunal de Cuentas, Tribunales. Aduaneros Tribunales de Avalúos.

Fuente: Servicios Impuestos Internos (SII).

La administración pública, posterior al diseño y formulación por parte del Estado, ejerce las políticas públicas, que se entienden como “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que, en un momento determinado, tanto los ciudadanos como el propio gobierno consideran prioritarios”. (Tamayo, 1997)

Estas acciones y decisiones involucran a una multiplicidad de actores, sectores o niveles de gobierno. La política pública no es resultado de un proceso lineal, coherente y necesariamente deliberado de diseño o formulación, sino que es objeto de un proceso social y político que configura un campo en disputa. (CIPPEC Y UNICEF, 2012)

Las políticas públicas no solo sirven como un elemento instrumental o práctico como entre entregar servicios de educación o salud, también entregar principios éticos a la población como por ejemplo que todos los individuos tengan derecho a educación de calidad o derecho al trabajo.

La política social es la herramienta más importante que cuentan las sociedades para modificar la distribución del bienestar que resulta de la acción del mercado y de las dotaciones iniciales de los hogares. La estrategia de crecimiento con equidad ha sido muy exitosa en elevar los recursos que se destinan a los programas sociales: entre los años 1990 y 2005 el gasto social prácticamente se triplica. No obstante, la política social ha sido poco efectiva para lograr los objetivos de equidad (Larrañaga, 2007)

La política social en el país consiste en un conjunto de prestaciones, transferencias y programas que pueden agruparse en cuatro categorías: subsidios monetarios, seguridad social, servicios sociales y programas de desarrollo social. El primer grupo incluye los subsidios que se entregan a hogares pobres; el segundo grupo son los pagos y transferencias que descansan en una lógica contributiva; el tercer grupo representa la política social tradicional en los sectores de educación, salud y vivienda; mientras que la cuarta categoría incluye a una variada gama de programas de más reciente creación y orientada a grupos específicos de la población. En términos cuantitativos, el gasto en subsidios monetarios representaba en el año 2002 el 3.7% del gasto social; los pagos de seguridad social un 39.8; los servicios sociales un 50.4% y los programas de inversión social un 6.1%. (Larrañaga, 2007)

Las políticas de desarrollo social incluyen un numeroso conjunto de programas e instituciones creadas a partir de 1990, orientados a promover el bienestar de grupos de la población que son vulnerables por su exposición a riesgos relacionados con territorio, edad, género, etnia, entre otros factores. Estos programas tienen un componente participativo y suponen la generación de capacidades, así como la valoración de los procesos a través de los cuales se modifican las condiciones que definen la pobreza. Tales características les hace merecedor de una buena evaluación por parte de expertos de desarrollo social, en cuanto superarían la lógica tradicional de programas asistenciales al entregar herramientas que hacen a los usuarios partícipes de su desarrollo antes que sujetos pasivos de la política social (Raczynsk & Serrano, 2005)

Estos programas no se adscriben a la modalidad sectorial que caracteriza el grueso de la política social. Por lo general, tienen presupuesto propio, contratan personal en forma autónoma, se vinculan a proyectos, y negocian anualmente su presupuesto. Esta estructura les entrega mayor capacidad de adaptación para hacer frente a sus objetivos, pero puede tener un costo en términos de coordinación y consistencia con otras iniciativas sociales dirigidas a la misma población objetivo. (Larrañaga, 2007)

Los programas pueden entenderse como la materialización de las políticas públicas, es decir, cuando podemos implementar finalmente la política pública creada, los programas se conforman por un conjunto de proyectos. Una diferencia que es importante destacar entre la política pública y los programas es que el programa no niega tener una connotación política, sin embargo, es mucho más técnica y específica.

Según la Subsecretaría de Planificación Social a través de la División de Políticas Sociales en su publicación “Monitoreo de Programas Sociales” del 2013 : Para identificar los programas sociales del Estado se consideró la definición establecida en el Art. 2, N°1, Ley N° 20.530, donde indica que se llama programa al conjunto integrado y articulado de actividades necesarias para proveer bienes y/o servicios que buscan lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema o necesidad que la afecte.

Para que un programa sea considerado como social, debe estar incluido en la definición funcional del gasto público social. Un reglamento desarrollado en conjunto por el Ministerio de Desarrollo Social con el Ministerio de Hacienda define qué programas entrarán en esta clasificación.

Un programa social debe:

- a) Tener un nombre que lo caracterice, una estructura organizacional mínima, un responsable claramente identificable, y un presupuesto asociado.

- b) Tener un diseño que, en su conjunto, responda a la solución de un problema y/o necesidad concreta que afecte a la población objetivo identificada. Identificar claramente la población objetivo que será beneficiaria de los bienes y/o servicios que provea o entregue la programación.

❖ Método del Marco Lógico

El método del “Marco Lógico”, es un instrumento vinculado a la gestión del desarrollo socioeconómico. El surgimiento de esta herramienta está ligado al nacimiento de organizaciones y acuerdos de cooperación pactados para enfrentar la miseria que dejó la Segunda Guerra Mundial. A partir de las Naciones Unidas, se fundan diferentes organizaciones que contribuirían a la progresión del mundo en ese entonces, tales como, el Banco Internacional de Fomento y Reconstrucción, el Banco Interamericano de Desarrollo, la CEPAL, entre otros. En específico, el método del Marco Lógico, es parte de una iniciativa que tiene como objetivo “impulsar el desarrollo económico y social en los países con mayor retraso y/o aquejados por situaciones geográficas o sociales más allá de sus posibilidades. (Córdoba, 2011)

Las áreas en las que se desenvuelve el método del Marco Lógico son el diseño, la planificación, gestión, ejecución y evaluación de proyectos, además, este instrumento puede ser utilizado en el ámbito gubernamental y empresarial.

A modo general, el método del Marco Lógico brinda, a quien lo utiliza, la conceptualización de la información que recolecta o con la que cuenta a través de matrices, cuadros y diagramas, otorgando al trabajo una estructura ordenada para su síntesis y posteriormente, lectura.

Si bien el método del Marco Lógico encara un largo proceso para enmarcar la totalidad de la información recolectada y sintetizada en función de los objetivos y propósitos eventuales, se le conoce por la Matriz de Marco Lógico, un cuadro de cuatro por cuatro que contiene el desarrollo del trabajo. En sus columnas contiene lo siguiente: “objetivos”, “indicadores”, “medios de verificación”, y, por último, “supuestos”. Del mismo modo, en sus filas se ubican “fin”, “propósito”, “componentes” y “actividades”.

❖ El Persa Teniente Cruz

Inicialmente, para hablar del Persa de Teniente Cruz, es necesario entender que el concepto “persa” se define como una feria libre con espacios de bien y uso público pertenecientes al Estado en donde se comercializan productos por parte de pequeños comerciantes y artesanos.

Las acepciones de persa y feria son variadas, pero en su conjunto responden a un mismo significado, que tiene relación a un evento comercial en el cual confluyen la oferta y la demanda en un mismo espacio y tiempo. En torno a este evento, se generan otras circunstancias que lo dotan de aún más importancia, como las relaciones sociales que pueden concebir actos sociales o privados de relevancia. En Chile, se define feria persa en términos normativos: “Artículo primero: Se entiende por Feria Persa el comercio que se ejerce en un bien nacional de uso público cuya ocupación se hace en los días y horas que el municipio autoriza, y que está destinada a ejercer el comercio de productos nuevos o usados entre fabricantes, productores o intermediarios y consumidores.” (BCN B. d., 2005).

“El persa Pudahuel, se ubica se ubica en la calle San Francisco, y ha funcionado desde principios de los años ochenta. Su existencia surge, al igual que en el caso anterior, a las difíciles condiciones económicas por las que atraviesa la población. Es una forma de obtener algún tipo de ingreso económico para enfrentar la cesantía” (Flores, 2003)

Durante una década, el actual “persa Teniente Cruz” y antiguamente llamado “persa Pudahuel o San Francisco”, subsistía en las calles, entorpeciendo el buen flujo vehicular y peatonal. Esto obligó a la Municipalidad de Pudahuel y a los comerciantes a impulsar un proyecto en el que se invirtieron alrededor de 292 millones de pesos (\$220 mil por comerciante). En tanto, la municipalidad contribuyó con la disposición de terrenos y los estudios de ingeniería correspondientes. (Flores, 2003)

Originalmente el persa, estaba ubicado exclusivamente por la calle San Francisco, pero en la actualidad se encuentra, entre las calles Teniente Cruz, San Francisco, Calle mar Caribe y Ricardo vial. Cuenta con un espacio físico de aproximadamente treinta mil metros cuadrados, operando los días jueves, sábados, domingos y festivos.

En la actualidad, trabajan más de mil quinientos (1.500) comerciantes que se han organizado de manera eficiente aportando, -mediante el pago de sus patentes-, a la inversión física del espacio que se ocupa, contribuyendo al buen aspecto y cuidado del lugar.

El persa se organiza mediante una asociación gremial, la cual es de carácter jurídico y entre sus funciones sirve como puente entre los locatarios y la institucionalidad para llevar y traer información entre estos dos grupos. Opera desde el 20 de agosto del año 2000, siendo este, el ente representativo de los locatarios del persa, cumple actividades relacionadas a la administración y ordenamiento del persa, teniendo contacto directo con entidades como Carabineros, jefes de aseo, Municipalidad de Pudahuel, Ministerio de Economía, entre otros. El gremio del persa, es la organización más próxima a los locatarios, y por tanto es encargado de captar los problemas y necesidades de estos para su solución.

Al interior del persa, se organizan con personal dedicado al aseo y ornato del lugar, mientras que la seguridad está coordinada en gran parte entre los mismos comerciantes. El gremio se financia principalmente a través del arriendo de baños que son parte de su infraestructura dentro del persa.

El persa Teniente Cruz, al contar con una asociación gremial y, por ende, cierta organización, han implementado medios digitales para elevar el desempeño económico del persa en su conjunto, a través de una página web (www.persatenientecruz.cl) que permite a los locatarios hacer anuncio de su mercadería de forma gratuita. Además de esto, en la página web se exponen los diferentes rubros de los que dispone el persa para sus visitantes.

Cabe destacar que el Persa Teniente Cruz, no solo es una zona de comercialización, sino que también una zona de esparcimiento multicultural, esto se ve evidenciado en la gastronomía que se ha desarrollado, y en las variadas nacionalidades que componen al “locatario”.

❖ Comerciante

El termino comerciante viene del latín *commercium*, compuesta por dos partes, el prefijo *con*, que significa “conjunto”, y el vocablo *merx* que se traduce como “mercancía”.

El comerciante es aquel que compra un producto a un precio, para luego venderlo a un precio más alto. “Es interesante resaltar, además de todo lo expuesto, que los comerciantes desarrollan una de las actividades más antiguas del mundo, y es que ya en el periodo Neolítico existían todo tipo de transacciones, que en ese momento giraban en torno a la agricultura. Luego con el paso del tiempo se fueron ampliando y desarrollando con actividades tales como el trueque o con elementos tales como la aparición del dinero.” (Merino, 2014)

La concepción historiográfica del comerciante, originalmente en Chile consistía en que los campesinos proporcionaban sus productos en las ferias libres que se generaban de manera esporádica. “Desde un comienzo, estas ferias, junto con ser una actividad económica, contribuyeron una relajada actividad social que sacaba a los aldeanos (y a las aldeanas) de sus ancestrales rutinas productivas, y que ellos mismos, a través de sus concejos y municipios, regían soberanamente” (Salazar, Ferias Libres: espacio residual de soberanía ciudadana, 2003). Hay una característica en común que tienen las primeras ferias libres y las actuales, y es que cumplen con el desarrollo de la diversión y distracción, Salazar, dice lo siguiente al respecto, “la "feria" era un lugar público donde a la soberanía comercial del pueblo se añadió una oportunidad de liberación social y/o cultural (Salazar, Empresariado popular e industrialización: La guerrilla de mercaderes , 1991)

Comerciantes en la actualidad.

En el mundo hay 2,5 billones de personas -poco más de la mitad de los trabajadores del mundo- trabajan en la economía informal (ILO, 2017). Dicho lo anterior, la mayoría de los habitantes que ejercen el comercio, lo realizan de manera informal, esto es una característica importante para resaltar hoy en día, ya que da cuenta de cómo fluye la economía en el mundo.

En la actualidad ser comerciante en Chile significa estar sujeto a las propias leyes del comercio, de esta forma su definición debe ser rigurosa, por lo tanto, ser comerciante es tener la capacidad para contratar y hacer del comercio su profesión habitual, no cabe la posibilidad de llevar a cabo la acción de comerciar por casualidad.

Otro elemento que es importante para caracterizar al comerciante en Chile es la posibilidad que tienen de autogestionar su propio comercio, de tal forma que pueden definir ellos mismos sus horarios de trabajos, el tipo de productos que desean comercializar, sin embargo, no gozan de la estabilidad de un sueldo a fin de mes. “Los pobres no se han estructurado como clase solo en torno a la función trabajo asalariado. También lo han hecho frente a la posibilidad de trabajar empresarial, aunque marginalmente los recursos del país, en calidad de productores o en calidad de comerciantes...” (Salazar, Empresariado popular e industrialización: La guerrilla de mercaderes , 1991)

Los Comerciantes del persa teniente cruz: Locatarios y Coleros

Los tipos de comerciantes que componen al persa Teniente Cruz son los **locatarios** inscritos en el municipio, los cuales pagan una patente para poder comercializar sus productos y servicios legalmente. También se encuentran los **coleros**, quienes son comerciantes informales ya que no pagan patente ni están inscritos en el municipio.

Si bien no hay elementos que caractericen o definan al comerciante del persa teniente cruz, si están inmersos dentro de una cultura propia de los comerciantes de las ferias libres, este tipo de espacios se encuentran dentro de todo el país, pero dentro de la región metropolitana, es donde más se encuentran, y el persa Teniente Cruz, junto al persa Bio-bio, son los más importantes del país, tanto en la superficie que abarcan como en la cantidad de puestos que lo componen.

El persa Teniente Cruz está inmerso en una de las comunas más marginales de Chile, y los locatarios de este en su mayoría viven dentro de la comuna o las colindantes, por lo que carecen de acceso a capacitaciones de calidad para mejorar sus capacidades organizativas y mercantiles.

❖ Capacitación:

El concepto de “capacitación” es definido por la Real Academia Española como “*hacer a alguien apto*”, “*habilitarlo para algo*”, en este sentido “capacitar” está íntimamente relacionado a un proceso pedagógico en el que a una persona se le transmiten conocimientos y habilidades específicas para realizar un trabajo, tarea o labor de una manera competente. Los objetivos de una capacitación están ligados a elevar la eficiencia y eficacia del proceso de producción y/o entrega de un servicio por parte de un(a) trabajador(a).

Los tipos de capacitación son variados y son empleados según las necesidades de la organización, asimismo, según las deficiencias de un trabajador.

Las capacitaciones no solo son entregadas por empresas y organizaciones que busquen capacitar a sus trabajadores para elevar el desempeño del equipo, ya que cualquier persona, sea independiente o no, podría acceder a una capacitación en el ámbito que crea conveniente para su desarrollo personal y profesional.

V. Marco Metodológico

1) Tipo de trabajo

El tipo de trabajo al cual corresponde el presente, es de tipo exploratorio, pues a través de este ejercicio se determinará bajo qué actividades se cumplirá el objetivo de lo propuesto. La metodología utilizada para este trabajo de grado, abordará la elaboración de una oferta programática de capacitación que se concretaría en base a la organización y cooperación de los actores involucrados según sus propósitos, responsabilidades y necesidades.

La metodología que guiará la estructura y síntesis de este trabajo será el manual “Formulación de programas con la metodología de Marco Lógico” certificado por la CEPAL y elaborado por Eduardo Aldunate y Julio Córdoba. Dicho manual, basa su estructura en la elaboración de una matriz de marco lógico, teniendo como función principal resolver problemas específicos mediante tareas específicas. Para lograr lo anterior, se implementarán tres fases: la primera estará orientada a la identificación del problema a resolver por medio de un diagnóstico sistemático y amplio que permita definir las causas del problema y las razones de por qué no se ha resuelto. Para la segunda fase, se construirá un modelo sistemático que exprese las condiciones imprescindibles que deben cumplirse para lograr resolver el problema. La tercera y última fase reunirá las estrategias de solución, para lo cual se utilizará una matriz de objetivos secuenciales que deben alcanzarse. Por último, se añadirán indicadores con sus medios de verificación correspondientes para mantener seguimiento y control sobre la gestión de la solución. (Córdoba, 2011)

Una vez realizadas las tres fases generales que comprende el método del marco lógico, se procede a construir una “Matriz de Marco Lógico”, la cual sintetiza en un cuadro de cuatro por cuatro, toda la información pertinente para el cumplimiento de los objetivos y finalmente, dar respuesta a la pregunta de investigación.

Matriz de Marco Lógico

OBJETIVOS

INDICADORES

MEDIOS DE
VERIFICACIÓN

SUPUESTOS

FIN

PROPÓSITO

COMPONENTES

ACTIVIDADES

Considerando que el objetivo general de este trabajo consiste en “Determinar y diseñar una oferta programática de capacitación que mitigue las debilidades y necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz de Pudahuel...”, su base se compone de aspectos teóricos y empíricos, los cuales responden a los ejercicios de formular un programa y conocer la realidad de los comerciantes del persa Teniente Cruz respectivamente. Basándose en lo anterior, se afirma que este trabajo de grado es de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo).

2) Definición del universo y muestra del trabajo

- La población y/o actores principalmente ligados a las características que se estudian en el presente trabajo, y que del mismo modo representan al **universo** de este son:
 - ✓ Locatarios del persa Teniente Cruz cantidad (1500 locatarios aproximado)
 - ✓ Coleros del persa Teniente Cruz (Cantidad indefinida)
 - ✓ Municipalidad de Pudahuel
 - ✓ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
 - ✓ Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)
 - ✓ Confederación Gremial Nacional de Organización de Ferias Libres, Persas y Afines (ASOF)

- Población y/o actores sometidos a estudio (**muestra**):
 - ✓ 306 locatarios del persa Teniente Cruz encuestados.
 - ✓ 9 locatarios del persa Teniente Cruz entrevistados
 - ✓ Alex Maluenda: funcionario del Servicio de Cooperación Técnica, oficina Pudahuel (SERCOTEC)
 - ✓ Luzmira Flores: presidenta del Gremio de Locatarios del persa Teniente Cruz.
 - ✓ Robin Guerrero: funcionario del Departamento de Fomento Productivo de la Municipalidad de Pudahuel.

3) Herramientas de recolección de datos

Las herramientas para la recolección de datos que se utilizarán serán la revisión bibliográfica, entrevista y encuesta. La fuente primaria se originará a través de entrevistas semiestructuradas y las encuestas con la finalidad de obtener información empírica sobre la realidad socioeconómica que envuelve al persa Teniente Cruz. Dichas técnicas para recopilar información, se aplicarán a los locatarios del persa, a la asociación gremial del persa y a los funcionarios de las instituciones públicas que tengan relación con el objeto de estudio.

La información teórica para el diseño de este trabajo se obtendrá de la revisión documental, relacionada a informes de instituciones públicas nacionales e internaciones como el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Biblioteca del Congreso Nacional (BCN), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), entre otros.

Encuesta para locatarios del persa Teniente Cruz:

1. ¿Qué tan buena es la seguridad al interior del persa Teniente Cruz?
2. ¿Qué tan buena es la organización entre los comerciantes del persa Teniente Cruz?
3. ¿Qué tan buena es la relación entre locatarios y coleros?
4. ¿Qué tipo de recursos y/o conocimientos le gustaría recibir para fortalecer su negocio?
5. ¿Qué tipo de debilidades cree que tiene su negocio?
6. ¿Qué tipo de conocimiento o información cree que le ayudaría a fortalecer su negocio?
7. ¿Ha llegado hacia usted información sobre apoyo, entrega de recursos o capacitación proveniente de instituciones del Estado?
8. ¿Cree usted que es necesario capacitarse en el ámbito administrativo y económico para elevar la rentabilidad de su negocio?
9. ¿Cómo considera la calidad de sus condiciones laborales?

VI. Análisis y desarrollo de Marco Lógico

- ❖ El análisis y desarrollo de este trabajo, irá enfocado a una propuesta de **diseño** de programa integral de desarrollo socioeconómico para el persa Teniente Cruz mediante la organización y coordinación de los actores involucrados en el proceso. Se expondrán las diferentes fases de este proceso, partiendo por la exposición de los problemas que se determinarán mediante entrevistas y encuestas realizadas a los actores. Luego de esto, se ordenarán a los actores según responsabilidad para otorgarles acciones y tareas que permitirían solucionar el problema eje.

1) Las causas y efectos de los problemas encontrados en relación con el persa Teniente Cruz

A continuación, se expondrán las diferentes causas que propician la escasa capacitación de los locatarios del persa Teniente Cruz a través de las instituciones públicas que ofrecen sus programas para elevar la economía de estas fuentes de trabajo.

A partir de las 306 encuestas realizadas por los locatarios, 208 aseguran no haber recibido información sobre recursos, apoyo o capacitaciones provenientes de alguna institución del Estado, esta cantidad representa al 91,50% de los encuestados. La escasa llegada de información proveniente del sector público tiene diferentes responsables y causales, entre ellas, que el municipio, siendo el organismo Estatal más cercano a los locatarios no conoce la realidad del persa Teniente Cruz ya que no existe una mesa de trabajo consistente entre la asociación gremial del persa Teniente Cruz y la municipalidad de Pudahuel. La inexistencia de una mesa de trabajo o una comunicación estable disminuye fuertemente la difusión estratégica de los recursos a los que podrían acceder los comerciantes del persa. Si bien parte del problema se liga al municipio, las encuestas revelan que los locatarios tampoco se han organizado óptimamente para dar a conocer mediante un petitorio o carta formal sus necesidades, del mismo modo, tampoco gozan de una buena orgánica, ya que solo un 20,58% considera que la asociatividad y organización entre los locatarios sea buena.

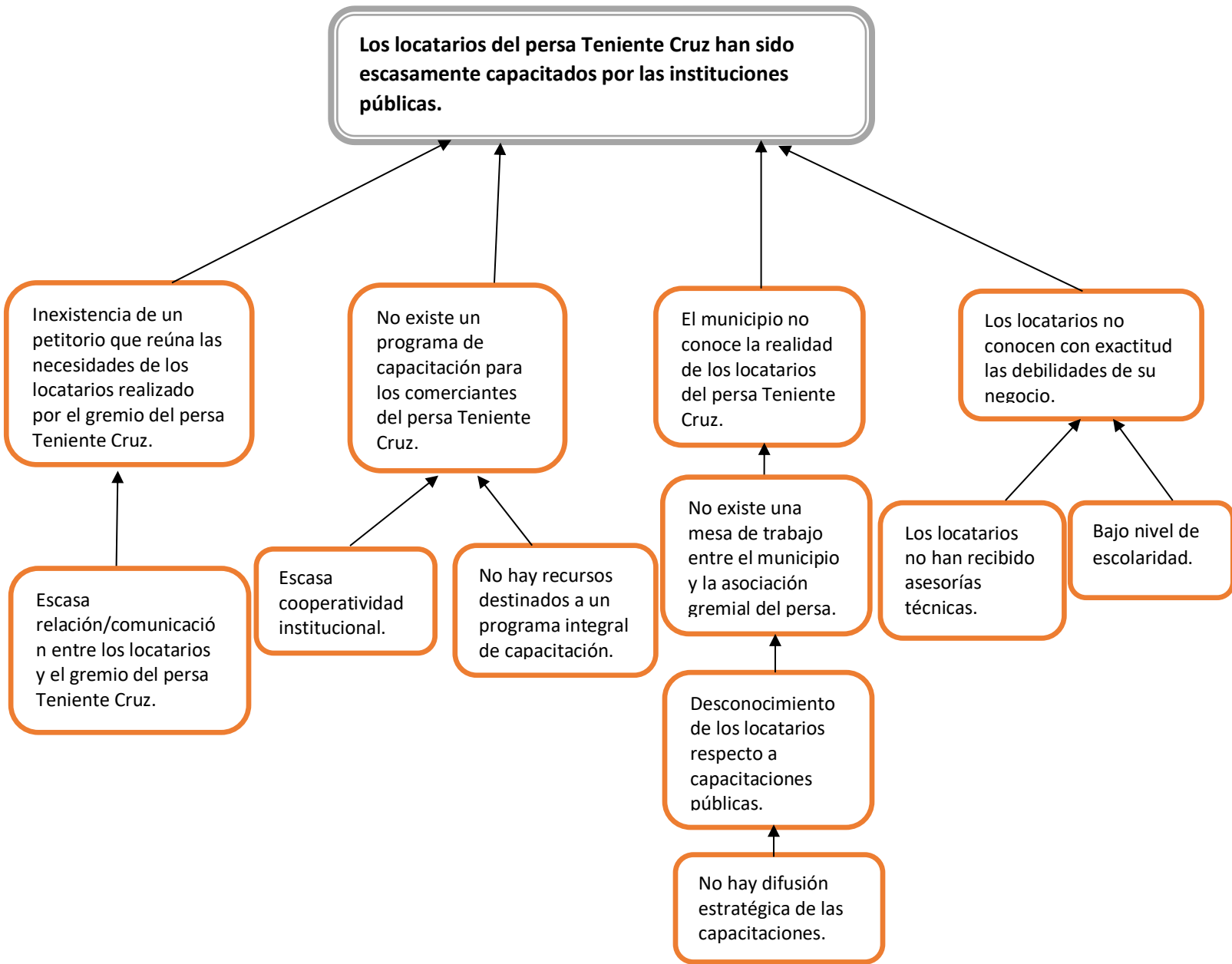
Actualmente, la oferta programática que ofrecen Sercotec y Sence, se difunde únicamente a través de medios digitales, ya que la difusión física es muy escasa. Las personas a las que llega información sobre programas de capacitación o recursos, los descartan debido a que se ha instalado un paradigma relacionado a que acceder a estos beneficios es muy difícil y desgastante, así lo confirma la presidenta de la asociación gremial del persa Teniente Cruz cuando se le consulta si conoce beneficios públicos “Sí, pero nosotros como gremio no podemos participar porque es muy engorroso.” (Luzmira, comunicación personal, 14 de noviembre de 2020). Además de lo anterior, aborda las razones por las que muchos locatarios descartan postular o informarse más sobre las ofertas programáticas de Sence y Sercotec “Si, como lo hablábamos en el otro punto, al locatario le complica hacer la iniciación, que tienen que rellenar la ficha social, responder si trabaja o no trabaja, hay muchas trabas, además de que si quedas igual no los seleccionan a todos.” (Luzmira, comunicación personal, 14 de noviembre de 2020).

La baja escolaridad de los comerciantes de ferias y persa en Chile es una de las razones críticas que contribuyen a la baja tasa de capacitaciones que reciben tanto locatarios del persa Teniente Cruz como los de todo el país, pues sólo un 40% ha completado la enseñanza media (SERCOTEC, Catastro Nacional de Ferias Libres, 2015). De esto se desprende el bajo uso de dispositivos tecnológicos que representan un medio clave para obtener información respecto a capacitaciones y beneficios a interés.

Si bien Sercotec y Sence no son instituciones locales y esto podría ser factor para el desconocimiento que está instalado respecto a los beneficios que entregan, la Municipalidad de Pudahuel no ha suplido este problema para informar a los comerciantes del persa Teniente Cruz, siendo que este es un foco económico fundamental desde que se fundó para la economía de las familias de la comuna.

A continuación, se grafica de manera jerárquica, mediante un “Árbol de Causas”, las razones identificadas que gatillan el bajo nivel de capacitaciones que han recibido los locatarios.

Diagrama 1: Causas del Problema

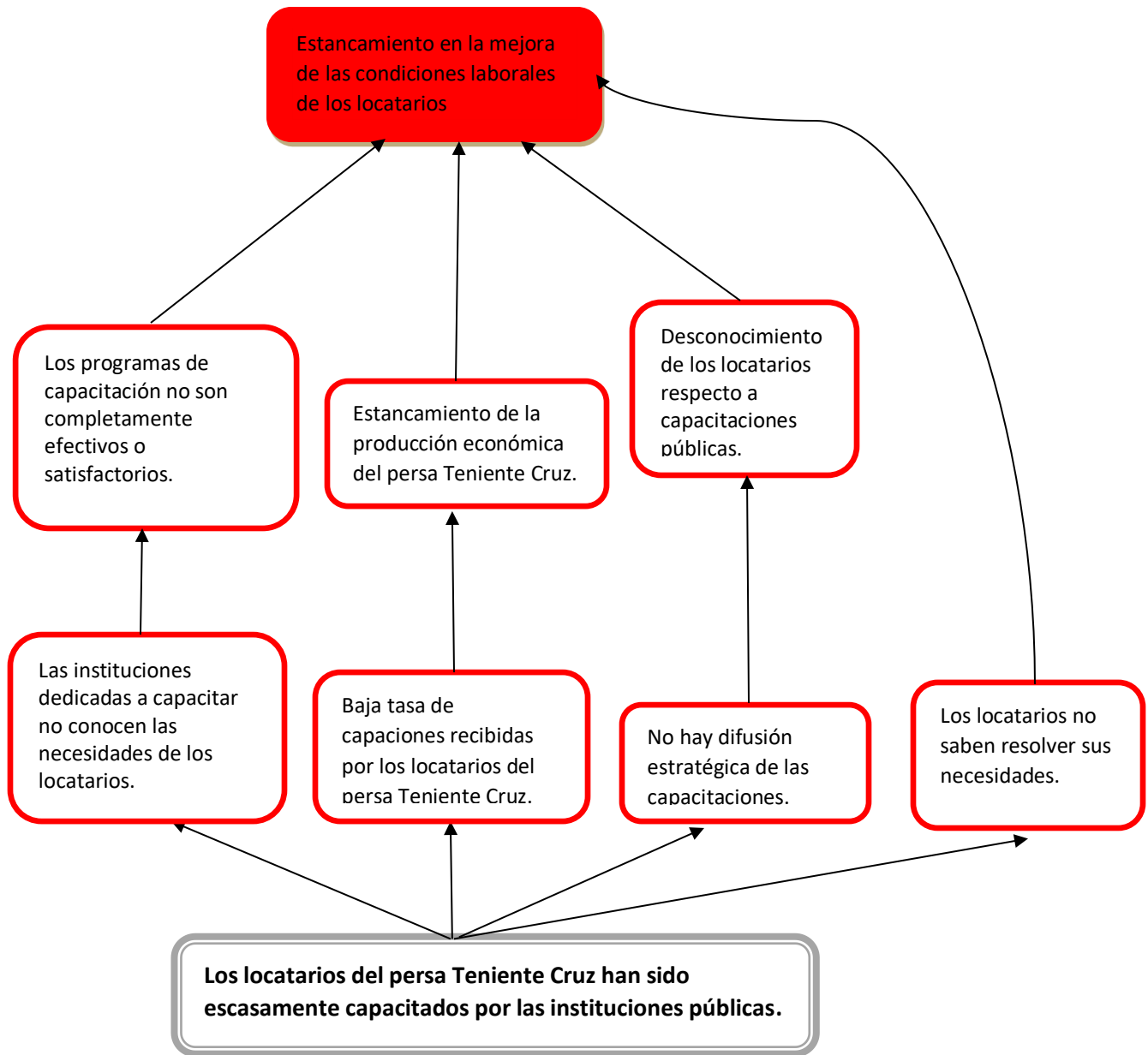


Fuente: Elaboración propia.

Las capacitaciones y beneficios para beneficiar a la sociedad en su conjunto, tienen como objetivo común elevar sus condiciones laborales, que, por consiguiente, contribuirían en un plano más amplio a elevar la calidad de vida de la población. Las causas que gatillan el problema eje expuesto traen consigo una serie de efectos que culminan en el “Estancamiento en la mejora de las condiciones laborales de los locatarios”. Según las 306 encuestas realizadas por los locatarios, un 51,63% del total considera que sus condiciones laborales son malas, entendiéndose como condiciones laborales, la relación con sus pares, la infraestructura de su puesto de trabajo, la seguridad del persa, y su negocio en sí mismo.

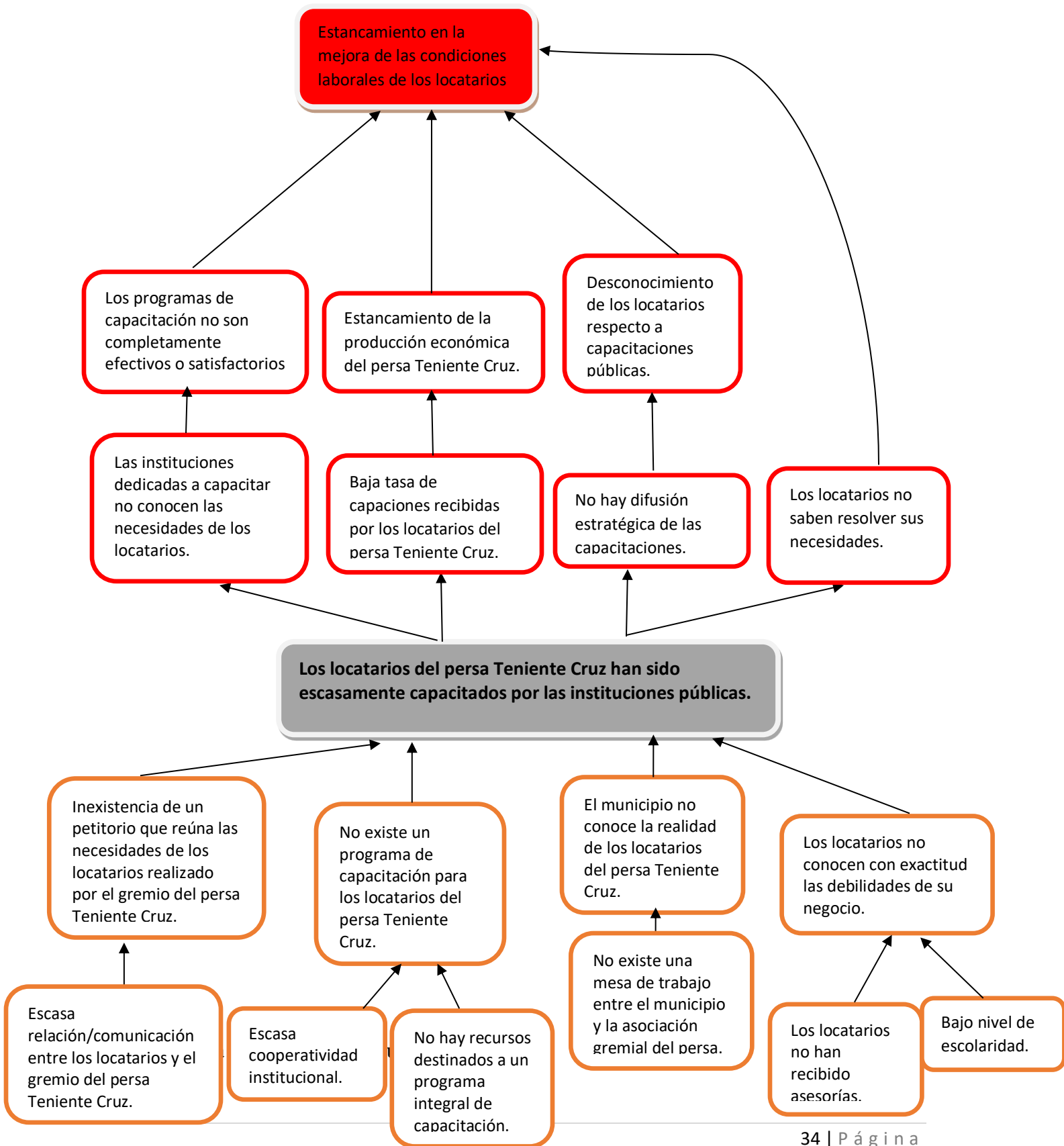
Los efectos de las causas que gatillan el estancamiento en la mejoría de las condiciones laborales pueden apreciarse en el siguiente diagrama “Efectos del problema”, asimismo, en el diagrama “Árbol del problema”, se grafica el problema en su completo conjunto, abordando las causas y efectos del problema eje.

Diagrama 2: Efectos del Problema



Fuente: Elaboración propia.

Diagrama 3: Árbol del problema



2) Actores que participan en la propuesta de organización para resolver el problema mediante una oferta programática dirigida a los locatarios del persa Teniente Cruz

❖ Para la solución del problema, se considerarán 7 actores que se clasifican de la siguiente manera:

a) Beneficiarios:

Locatarios: Comerciantes que pagan una patente para poder comercializar sus productos y servicios legalmente. Ocupan un lugar fijo al interior del persa. Son un grupo “dirigido” por la asociación gremial, pero este no refleja una representatividad ante sus necesidades o demandas, esto genera una merma en la calidad laboral y como consecuencia en su calidad de vida. Presentan una serie de problemáticas ligadas a infraestructura, ventas, conocimientos de administración, servicio al cliente entre otras. Pero estas no son atendidas por ningún actor, y los que podrían verse involucrados para resolverlas, no los ven como un público objetivo.

b) Ejecutores:

Sercotec: Sercotec es una de las instituciones claves en asesoramiento a mipes y pymes en Chile, desarrollando programas de todo tipo que buscan potenciar las habilidades de los emprendedores, es por esto por lo que Sercotec vendría a aportar en esta labor en el programa integral de desarrollo socioeconómico. Gestionando e implementando herramientas para el asesoramiento de los locatarios del persa. El problema que se presenta es que hoy en día Sercotec desarrolla estas habilidades a un Público objetivo diferente a los locatarios, ya que piden iniciación de actividades o finalizada la ayuda realizar las gestiones.

Sence: Desde 1976 que Sence capacita de forma interrumpida a miles de trabajadores y emprendedores del país, desarrollando variados programas para satisfacer las necesidades empresariales respecto a gestión, ventas, contabilidad, etc. En su labor por capacitar, entran al programa integral de desarrollo socioeconómico a gestionar las capacitaciones a los locatarios, mediante la contratación de OTEC. El problema que presenta Sence es el mismo que presenta Sercotec, su público objetivo y los requisitos para postular a los programas ya existentes.

Otec: Los Organismos Técnicos de Capacitación, son instituciones acreditadas por Sence, quienes ejecutan las capacitaciones imputadas a la franquicia tributaria. Los Otec trabajan bajo el ordenamiento jurídico de Sence, por lo que los programas que ejecutan y los requisitos que tienen son los mismos que tiene Sence, pero al cambiar los requisitos y alineamientos de Sence, cambiarían también los de los Otec, por lo que la labor que desarrollaría los Otec en el programa sería el de ejecutar el programa gestionado por Sence.

Municipalidad de Pudahuel: La Municipalidad de Pudahuel corresponde al organismo local destinado a distribuir y difundir la información en conjunto con la asociación gremial, para de esta manera captar a la mayor cantidad de la población objetivo.

Asociación Gremial del persa Teniente Cruz: Es una entidad con rol social y carácter jurídico que representa a los comerciantes del persa teniente cruz, está conformada por comerciantes quienes mediante votación postulan como mesa directiva, representando y gestionando las necesidades de los locatarios. El gremio del persa si bien tiene una constante relación con organismos del Estado y el Municipio de Pudahuel, no ha podido saber gestionar y canalizar la ayuda que las instituciones les ofrecen a los locatarios, pudiendo ayudar con las gestiones de asesoramiento a un pequeño grupo de locatarios. En el programa integral de desarrollo socioeconómico, el gremio cumpliría un rol coordinador.

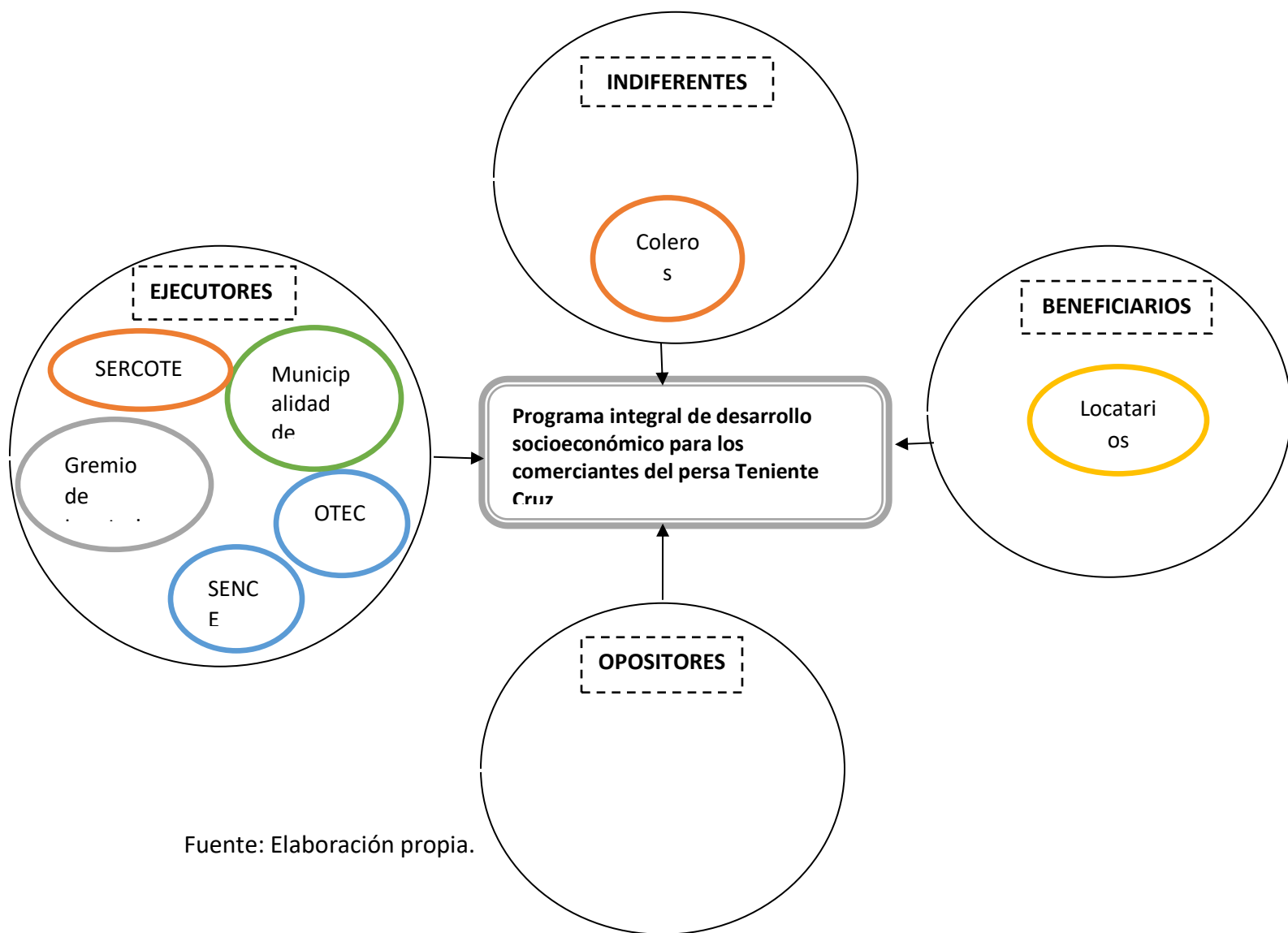
c) Indiferentes:

Coleros: Los coleros, al no tener una representatividad clara, un número determinado, ni un reconocimiento por el municipio, quedan exentos del programa. Si bien estos realizan una labor igual o parecida con los locatarios, por temas técnicos y legales no pueden ser ayudados, pero lo que sí se puede hacer es ayudarlos a regularizar su situación y reubicarlos en alguna feria persa en la que tengan algún lugar al cual poder ingresar como locatario.

Opositores: No se presentan opositores visibles, ya que todos los locatarios del persa Teniente Cruz tendrían la facilidad de ingresar al programa, con el único requisito de tener la patente pagada.

A continuación, se grafican los involucrados en el siguiente diagrama:

Diagrama 4: Mapa de Involucrados



Fuente: Elaboración propia.

2.1) Organización y coordinación de los involucrados

Para lograr la capacitación de los locatarios del persa Teniente Cruz, y por consiguiente desarrollar los potenciales socioeconómicos de este, debe existir una organización y coordinación colaborativa entre los actores involucrados en el programa. Las actividades que llevaría a cabo cada actor están sujeta a los propósitos constitucionales y/o sociales que determinan sus acciones, en este sentido, se propone un sistema de organización en que cada involucrado cumple un rol fundamental para lograr el objetivo último del programa: potenciar la actividad socioeconómica del persa Teniente Cruz de Pudahuel.

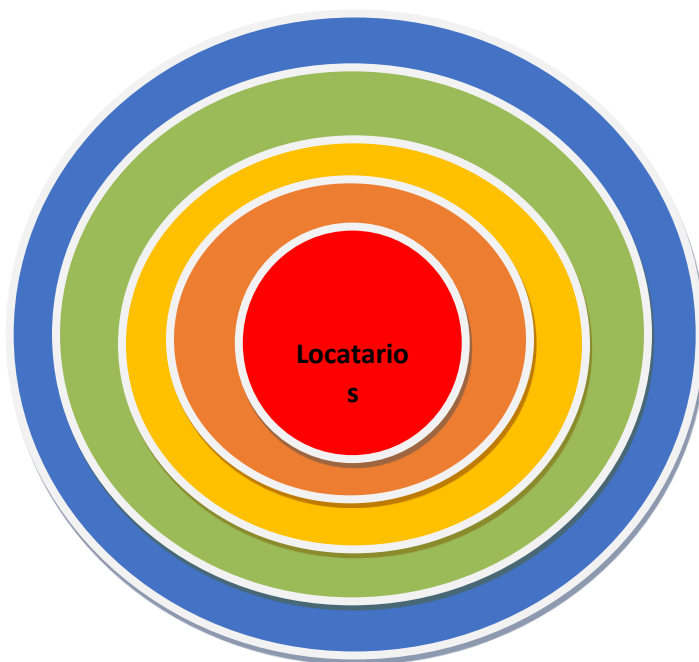
Los actores capacitadores del programa son Sence y Sercotec, instituciones públicas del Estado chileno. Sence será quien se encargue del diseño del programa de capacitación a través de la contratación de un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), del mismo modo, Sence se encargará de fiscalizar y monitorear la correcta implementación del programa como también, evaluar el aprendizaje de los locatarios una vez terminada la capacitación.

A medida que se ejecuta el programa de capacitación, los locatarios necesitarán de un continuo asesoramiento de contenido y otros apoyos, tareas de las que se hará cargo Sercotec, en específico, se encargará de asesorar, apoyar económicamente y digitalizar los negocios de los locatarios mediante tareas y actividades que se explicitarán posteriormente. La coordinación entre Sence y Sercotec es crucial para ejecutar correctamente el programa de capacitación, ya que deben regirse por objetivos comunes que deben planearse mediante mesas de trabajo.

La Municipalidad de Pudahuel a través de su departamento de Fomento Productivo, debe encargarse de actualizar constantemente la información de la población beneficiada para las instituciones capacitadoras, ya que es el gobierno local de la comuna y por ende es de su responsabilidad manejar las características de su población. Además de esto, la municipalidad se encargará de difundir el programa a través de medios físicos y digitales para mayor cobertura, sin discriminar.

La municipalidad será el eje entre los involucrados, ya que trasladará la información entre la población beneficiada y los capacitadores. La asociación gremial del persa Teniente Cruz compuesta por comerciantes de este mismo, se encargará de coordinar a los postulantes y participantes del programa según la información llegada desde el municipio, recopilando requerimientos, requisitos u otros aspectos relevantes para mantener a la población beneficiaria informada.

La escala jerárquica en que se constituye la organización para llevar a cabo el programa es percibiendo a Sence en lo más exterior seguido por Sercotec, luego la Municipalidad de Pudahuel, asociación gremial y en el centro los locatarios.



Fuente: Elaboración propia.

3) Condiciones para resolver los problemas del persa Teniente Cruz

Lograr que los locatarios del persa Teniente Cruz, en su gran mayoría, realicen un programa de capacitación, depende de varios factores de los cuales deben encargarse los ejecutores del presunto programa. El cumplimiento de las condiciones que se expresan en el diagrama “Condiciones para resolver el problema” son críticas para la aplicación del programa y se desprenden de las falencias que tiene el modelo actual. Del mismo modo, a partir del “Árbol de problemas” se generará el “Árbol de objetivos” que grafica el escenario ideal y contrario a la problemática planteada para darle solución.

Diagrama 5: Condiciones para resolver el problema

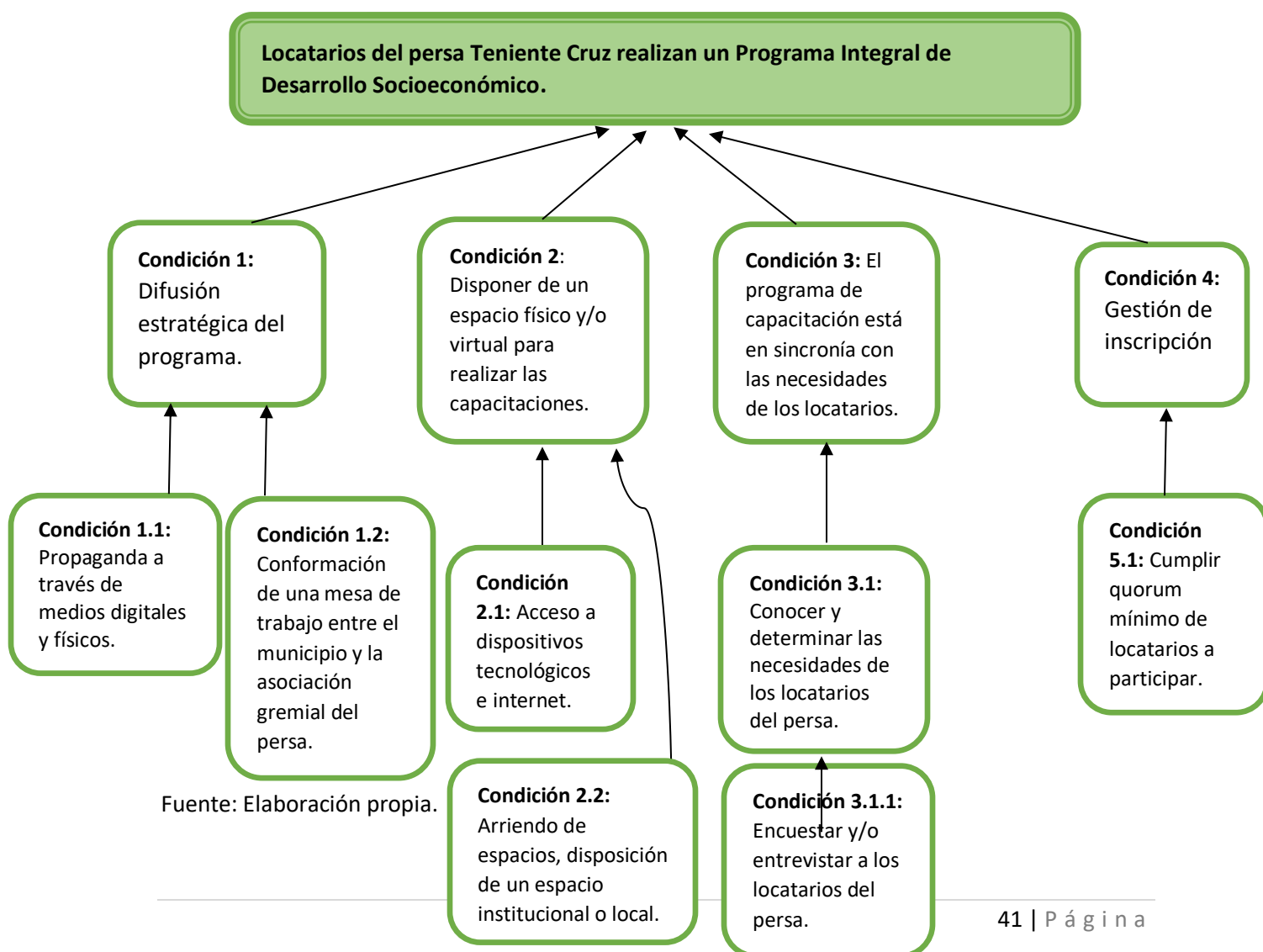
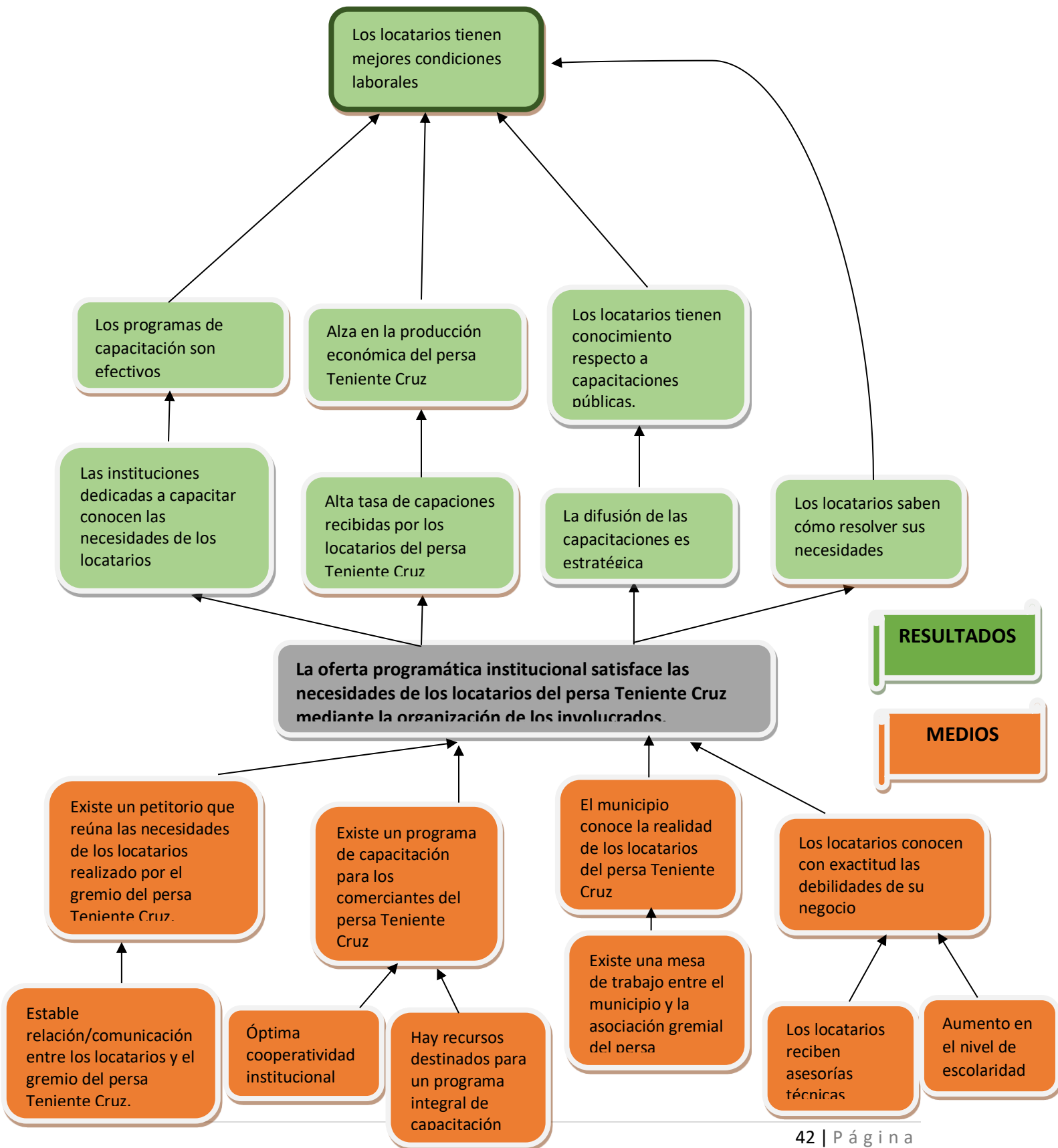


Diagrama 6: Árbol de Objetivos

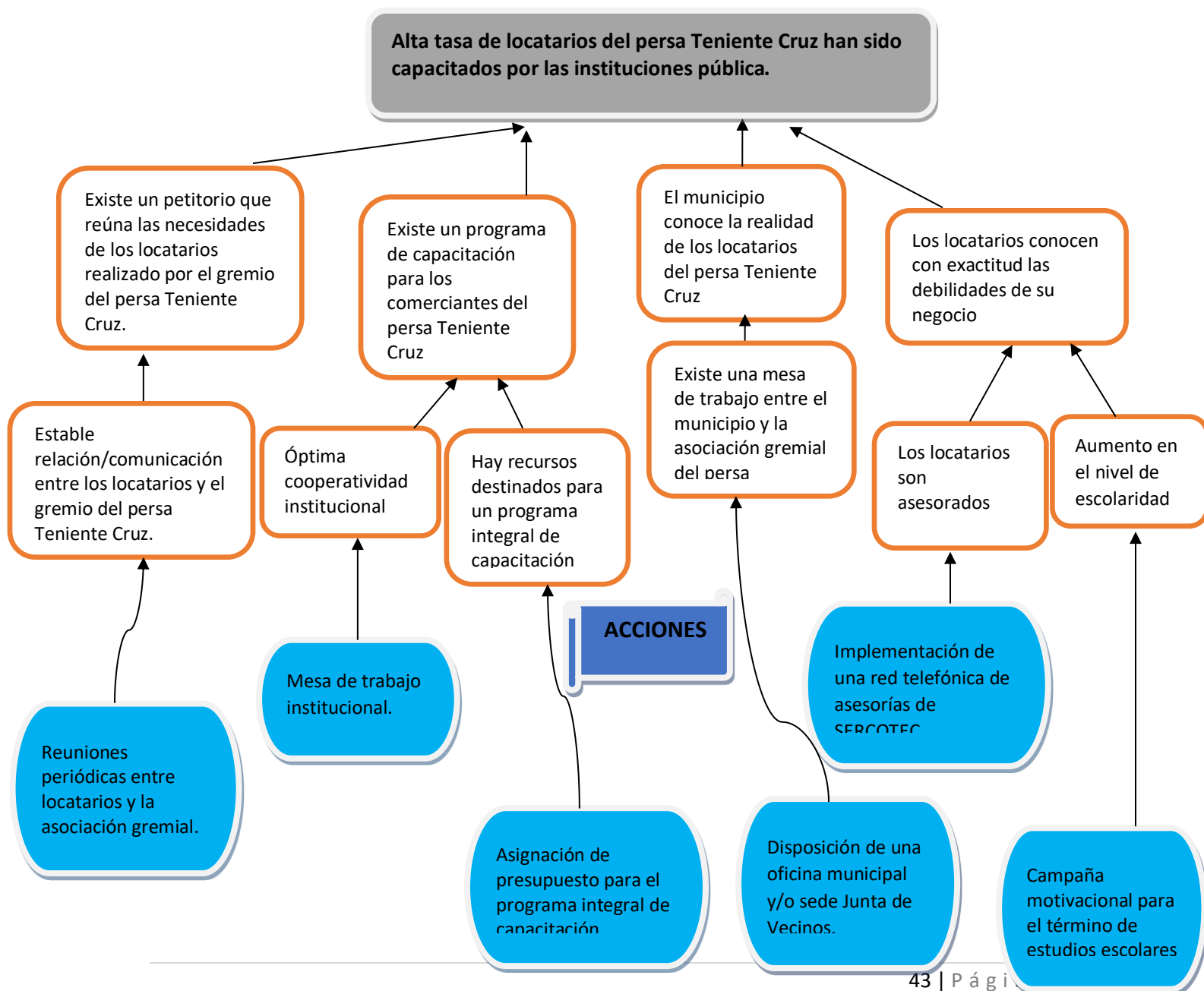


4) Estrategias, acciones y tareas para capacitar y resolver los problemas del persa Teniente Cruz

4.1) Acciones

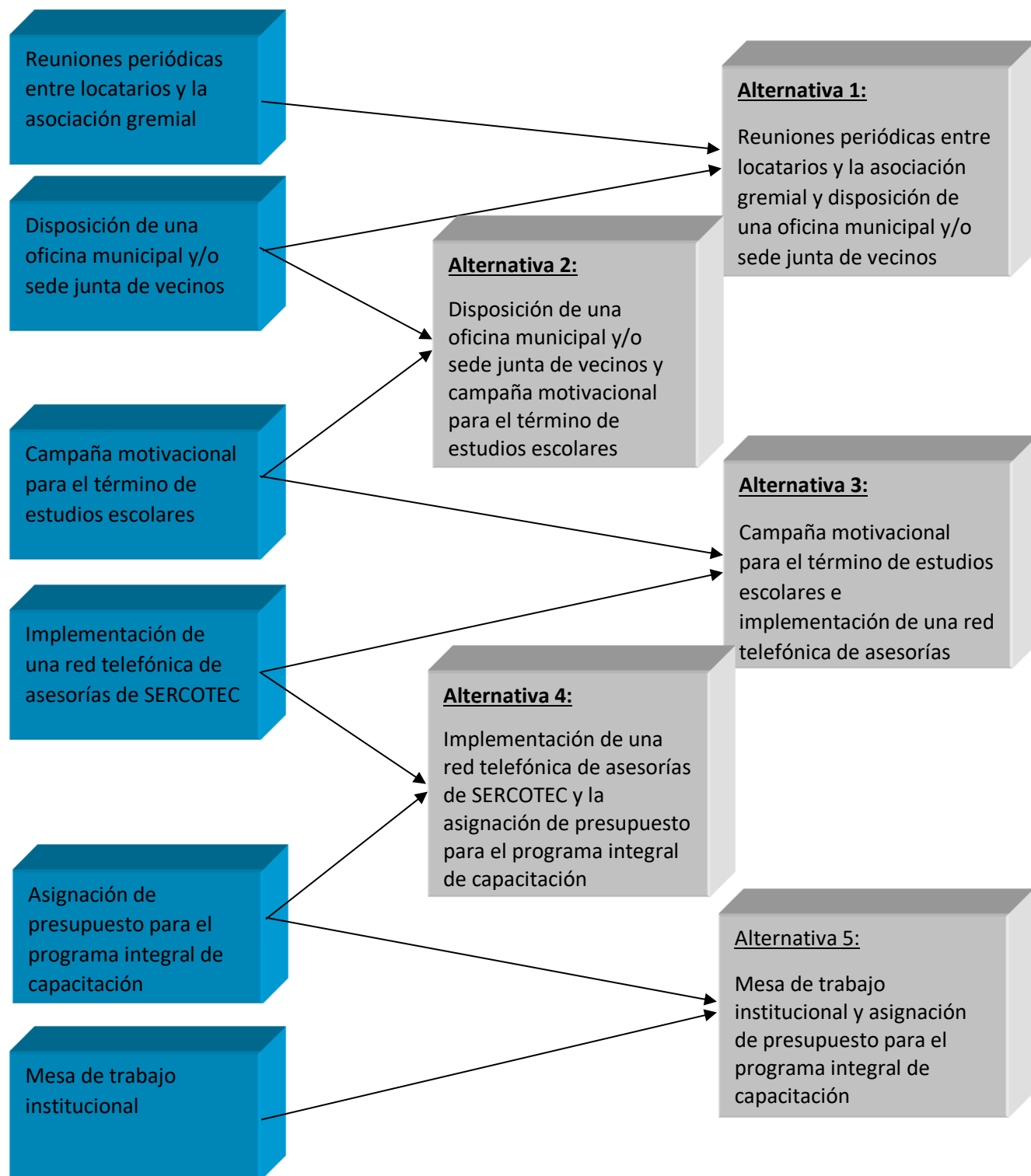
- ❖ A continuación, se presentan las acciones necesarias para llevar a cabo los medios para la obtención de resultados:

Diagrama 7: Acciones para solucionar el problema



4.2) Configuración de alternativas

Diagrama 8: Configuración de alternativas



Fuente: Elaboración propia.

- ✓ A partir de las acciones determinadas en el diagrama 7 o diagrama de acciones, estas se configuran en alternativas de solución, las cuales serán evaluadas una por una.

A continuación, se indican las soluciones y alternativas que se convertirán en las acciones que se implementarán en el programa. Se estudia si las distintas acciones son complementarias, en tanto si al realizar ambas se logra solucionar en mayor medida el problema a que si se realiza sólo una de ellas. Serán sustitutas cuando su contribución sea similar a la solución del problema y su ejecución conjunta no tenga sentido o no contribuya a la solución del problema.

- ✓ Se determina que todas las acciones planteadas son complementarias, es decir, que su puesta en marcha conjunta permitirá alcanzar la solución del problema.

Reuniones periódicas entre locatarios y la asociación gremial:

Viabilidad técnica de construirla o implementarla:

Están presentes todas las condiciones para que sea realizable, pero es algo que no se realiza, a pesar del carácter impero y vital que esto representa.

Aceptabilidad de la alternativa por la comunidad:

Por parte de los locatarios se refleja el abandono por parte de las instituciones, mientras el gremio no lo percibe de la misma forma esta condición. Por lo que es necesario que el gremio afronte su carácter de representantes y dialogue con los locatarios.

Capacidad institucional para ejecutar y administrar las alternativas del programa:

Ambas organizaciones lo necesitan y tienen las herramientas para realizarla.

Disposición de una oficina municipal y/o sede junta de vecinos:

Viabilidad técnica de construirla o implementarla:

Si bien la municipalidad e Pudahuel tiene el departamento de fomento productivo, este no cumple un rol estratégico dentro del persa. Pero con gestión del programa integral esa percepción se pretende cambiar, por lo que la oficina de fomento productivo podría tener como rol el encargarse de gestionar la oficina mencionada en el anunciado.

Aceptabilidad de la alternativa por la comunidad:

La viabilidad de ítem no es posible pronosticar, ya que los datos reunidos no son concluyentes en la materia y tampoco son inferibles.

Capacidad institucional para ejecutar y administrar las alternativas del programa:

Esta medida es viable en la capacidad de cambiar la perspectiva del departamento fomento productivo de la municipalidad de Pudahuel respecto a los locatarios y el persa.

Campaña motivacional para el término de estudios escolares:

Viabilidad técnica de construirla o implementarla:

En estos momentos no se presentan registros de que se esté realizando un tipo de campaña de este tipo, pero esto no quiere decir que no se realicen o que Sence y Sercotec no las hayan realizado, o que el municipio no las haya gestionado.

Aceptabilidad de la alternativa por la comunidad:

Como se puede concluir respecto a los noveles de escolaridad que se presentan en el catastro realizado por Sercotec sobre ferias libres, se desprende que un alto porcentaje de locatarios tienen incompleta su escolaridad, por lo que una campaña motivacional podría darles una segunda oportunidad para terminar el proceso.

Capacidad institucional para ejecutar y administrar las alternativas del programa:

Las instituciones como Sence, Sercotec y municipalidad comparten el rol motivacional para que las personas puedan aumentar sus competencias laborales, por lo que estaría dentro el fomentar o realizar campañas motivacionales para el término de estudios escolares de los locatarios.

Implementación de una red telefónica de asesorías de Sercotec:

Viabilidad técnica de construirla o implementarla:

Es una herramienta que Sercotec ya ofrece en el resto de sus programas, por lo que no conlleva ningún tipo de gestión o recurso adicional.

Aceptabilidad de la alternativa por la comunidad:

Al ser un elemento parte del programa ligado de forma directa con los locatarios y cumpliendo un rol estratégico en la difusión y cumpliría con la aceptabilidad de los locatarios.

Capacidad institucional para ejecutar y administrar las alternativas del programa:

Esta dentro de sus facultades el asesorar a los locatarios, por lo que la entrega de este servicio está dentro de sus capacidades.

Asignación de presupuesto para el programa integral de capacitación:

Viabilidad técnica de construirla o implementarla:

Las asignaciones de presupuesto vendrían de Sence y Sercotec y ambas tienen programas destinados a microempresarios ya existentes, pero con un público objetivo diferente al que se plantea en este programa. Por lo que el presupuesto es viable en la medida que cambie el público objetivo.

Aceptabilidad de la alternativa por la comunidad:

La encuesta realizada refleja que más de un 90% de los locatarios encuentra necesario ser capacitado por lo que se desprende la aceptabilidad de los locatarios por el presupuesto que iría como destino a la materialización del programa.

4.3) Marco Institucional: Actores, responsables y propósitos de las intervenciones.

- ❖ Mediante los siguientes cuadros, se desglosarán las áreas en que operarán los ejecutores del programa, las responsabilidades de estos y sus tareas guiadas por un propósito específico para uno de los organismos. Todo esto servirá para enmarcar de manera lógica a los actores respecto a las funciones, misiones y objetivos que fundamentan sus funciones en la actualidad.

A modo de propuesta, y como se ha dicho anteriormente, cada actor cumplirá funciones y propósitos específicos que servirán para solucionar los problemas expuestos en el “árbol del problema”.

CUADRO 1:
RESPONSABILIDADES Y PROPÓSITOS DE LAS INTERVENCIONES

<u>Área</u>	<u>Responsable</u>	<u>Propósito</u>
Contratación de ejecutores	SENCE	Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) capacitan regularmente a los locatarios
Asesoramiento	SERCOTEC	Los locatarios han mejorado sus condiciones laborales
Difusión del programa	Municipalidad de Pudahuel	Locatarios son informados sobre la oferta programática disponible
Coordinación de los participantes	Asociación Gremial del persa Teniente Cruz	Locatarios son coordinados para propiciar su capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 2:

MARCO DE RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)

Organismo responsable: SENCE	Objetivos	Supuestos
Fin	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - SERCOTEC logra que los locatarios mejoren sus condiciones laborales. - La Municipalidad de Pudahuel logra informar a los locatarios sobre la oferta programática disponible. - El Gremio logra que los locatarios sean coordinados para recibir la capacitación.
Propósito	OTEC capacita regularmente a los locatarios	
Componentes/bienes y servicios	1. Capacitación de locatarios	
Actividades para producir los bienes y servicios	1.1 Creación del diseño del programa de capacitación 1.2 Contratación de Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) 1.3 Fiscalización de la implementación del programa 1.4 Evaluación de aprendizaje de los locatarios una vez terminada la capacitación	

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 3:

MARCO DE RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA (SERCOTEC)

Organismo responsable: SERCOTEC	Objetivos	Supuestos
Fin	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - OTEC capacita regularmente a los locatarios. - La Municipalidad de Pudahuel logra informar a los locatarios sobre la oferta programática disponible. - El Gremio logra que los locatarios sean coordinados para recibir la capacitación.
Propósito	Los locatarios han mejorado sus condiciones laborales	
Componentes/bienes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo económico 2. Asesoría técnica 3. Digitalización 4. Financiamiento 	
Actividades para producir los bienes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Otorga apoyo económico a locatarios con déficit económico 2.1 Implementación de una red telefónica destinada a los locatarios del persa 2.2 Sesión con especialistas que ayudan al emprendedor a reenfocar o hacer crecer el negocio 2.3 3.1 Talleres complementarios sobre uso de tecnologías 3.2 Orientación sobre la obtención de datafono para ofrecer al cliente diferentes formas de pago 4.1 Modernización del persa para volverlo más atractivo 4.2 Proporcionar implementos sanitarios para el persa 	

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 4:

MARCO DE RESPONSABILIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL

Organismo responsable: Municipalidad de Pudahuel	Objetivos	Supuestos
Fin	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - El Gremio logra que los locatarios sean coordinados para recibir la capacitación - OTEC capacita regularmente a los locatarios. - SERCOTEC logra que los locatarios mejoren sus condiciones laborales.
Propósito	Locatarios son informados sobre la oferta programática disponible	
Componentes/bienes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Campañas de difusión de la oferta programática 2. Líneas telefónicas para consultas 	
Actividades para producir los bienes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Entrega de material informativo al interior del persa Teniente Cruz 1.2 Subir información de la oferta programática a las plataformas virtuales del municipio 1.3 Mesa de trabajo con el gremio de locatarios del persa 2.1 Organización del sistema de atención de la línea telefónica 2.2 Puesta en marcha de la atención de la línea telefónica 3.1 Evaluación de impacto respecto a la difusión 3.2 Todos los cupos de inscripción fueron llenados 	

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5:**MARCO DE RESPONSABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN GREMIAL DEL PERSA TENIENTE CRUZ**

Organismo responsable: Gremio de locatarios	Objetivos	Supuestos
Fin	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none">- OTEC capacita regularmente a los locatarios.- SERCOTEC logra que los locatarios mejoren sus condiciones laborales.- La Municipalidad de Pudahuel logra informar a los locatarios sobre la oferta programática disponible.
Propósito	Locatarios son coordinados para propiciar su capacitación	
Componentes/bienes y servicios	1. Coordinar y mediar la información entre el municipio y los locatarios	
Actividades para producir los bienes y servicios	1.1 Listado de interesados. 1.2 Resolución de dudas y consultas generales. 1.3 Mesa de trabajo con la Municipalidad de Pudahuel.	

Fuente: Elaboración propia.

4.4) Matriz de Marco Lógico

- ❖ Las matrices de Marco Lógico que se desarrollarán a continuación, cumplen un propósito analítico y de ordenamiento de la información.

Matriz de Marco Lógico: SENCE

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales.	Satisfacción laboral.	Estado de la satisfacción laboral de los locatarios un año después de haber sido capacitados.	Los locatarios realizan el programa de capacitación.
PROPÓSITO	La oferta programática institucional satisface las necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz.	Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación.	Las áreas de capacitación y de asesoría que se ofrecen cumplen con las necesidades expresadas por los locatarios y reunidas por la asociación gremial del persa.	Los programas cubren todas las necesidades de los locatarios.
COMPONENTES	1. Optima cooperatividad institucional 2. Hay recursos para el programa integral de capacitación.	1. Todos los actores institucionales cumplen con su propósito en el programa. 2. Se financiaron todos los bienes y servicios necesarios.	1. <i>Revisión de propósitos de propósitos por institución respecto a hechos e hitos.</i> 2. <i>Todos los bienes y servicios pueden ser financiados.</i>	1. Los recursos cubren todas las necesidades que requiere el programa. 2. Todos los actores participan activamente de las mesas de trabajo institucional.
ACTIVIDADES	1. Mesa de trabajo institucional. 2. Asignación de presupuesto para el programa integral de capacitación.	1. Asistencia a la mesa de trabajo. 2. Registro de asignación de presupuesto público.	1. Lista de asistentes firmada por reunión realizada. 2. Ley de presupuesto.	1. Se constituye una mesa de trabajo institucional. 2. Se asigna el monto total de lo presupuestado por el programa integral de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Marco Lógico: SERCOTEC

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales.	Satisfacción laboral.	Estado de la satisfacción laboral de los locatarios un año después de haber sido capacitados.	Los locatarios realizan el programa de capacitación.
PROPÓSITO	La oferta programática institucional satisface las necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz.	Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación.	Las áreas de capacitación y de asesoría que se ofrecen cumplen con las necesidades expresadas por los locatarios y reunidas por la asociación gremial del persa.	Los programas cubren todas las necesidades de los locatarios.
COMPONENTES	<ol style="list-style-type: none"> Los locatarios son asesorados en áreas técnicas. Aumenta el nivel de escolaridad. 	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento técnico. Promedio de escolaridad de los locatarios del persa. 	<ol style="list-style-type: none"> Resultados de examen de conocimiento técnico. El nivel de escolaridad promedio de los locatarios del persa Teniente Cruz ha aumentado una vez concluido el programa. 	<ol style="list-style-type: none"> Los locatarios reciben asesorías técnicas. Los locatarios asisten al colegio para elevar su nivel de escolaridad.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Campaña motivacional para el término de estudios escolares. Implementación de una red telefónica de asesorías de SERCOTEC. 	<ol style="list-style-type: none"> Realización de la campaña. Ejecución del asesoramiento. 	<ol style="list-style-type: none"> Cantidad considerable de las postulaciones a colegios son ocupadas por locatarios(as). Existe un número telefónico para asesorarse. 	<ol style="list-style-type: none"> La campaña cumple su propósito. La red telefónica es implementada.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Marco Lógico: Municipalidad de Pudahuel

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales.	Satisfacción laboral.	Estado de la satisfacción laboral de los locatarios un año después de haber sido capacitados.	Los locatarios realizan el programa de capacitación.
PROPÓSITO	La oferta programática institucional satisface las necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz.	Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación.	Las áreas de capacitación y de asesoría que se ofrecen cumplen con las necesidades expresadas por los locatarios y reunidas por la asociación gremial del persa.	Los programas cubren todas las necesidades de los locatarios.
COMPONENTES	1. Existe una mesa de trabajo entre el municipio y la asociación gremial del persa. 2. Campañas de difusión de la oferta programática.	1. Asistencia a la mesa de trabajo. 2. Número de interesados.	1. Listas de asistentes por reunión programada. 2. Alta cantidad de postulantes e interesados.	1. La mesa de trabajo cumple su propósito (coordinar). 2. Todos los cupos del programa de capacitación son llenados.
ACTIVIDADES	Disposición de una oficina municipal y/o sede Junta de Vecinos	Autorización para la ocupación del espacio.	Firma.	Se dispone de un espacio fijo para organizar.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Marco Lógico: Asociación Gremial del persa Teniente Cruz

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Los locatarios tienen mejores condiciones laborales.	Satisfacción laboral.	Estado de la satisfacción laboral de los locatarios un año después de haber sido capacitados.	Los locatarios realizan el programa de capacitación.
PROPÓSITO	La oferta programática institucional satisface las necesidades de los locatarios del persa Teniente Cruz.	Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación.	Las áreas de capacitación y de asesoría que se ofrecen cumplen con las necesidades expresadas por los locatarios y reunidas por la asociación gremial del persa.	Los programas cubren todas las necesidades de los locatarios.
COMPONENTES	Estable relación/comunicación entre los locatarios y el gremio del persa Teniente Cruz.	Aumento de felicitaciones y aspectos destacados.	Revisión de buzones físicos y virtuales de felicitaciones y recomendaciones.	La relación y comunicación entre los locatarios y el gremio es estable y constante.
ACTIVIDADES	Reuniones periódicas entre locatarios y la asociación gremial.	Porcentaje de asistentes a las reuniones.	Listas de asistentes por reunión realizada.	Los locatarios y la asociación gremial definen fechas periódicas para reunirse.

Fuente: Elaboración propia.

3.5) Monitoreo y medios de verificación de indicadores

- ❖ A partir de la siguiente matriz, se expondrá la manera en que se monitorearán los indicadores propuestos para cada actor, analizando los indicadores en el siguiente orden: Fin, propósito, componentes y actividades (vale decir que este orden se reiniciará una vez se pase al siguiente actor definido por color)

Naranja: Sercotec.

Verde: Sence.

Amarillo: Municipalidad de Pudahuel.

Celeste: Asociación Gremial del Persa Teniente Cruz.

Nombre del indicador	Fuente de información	Método de recolección	Responsable	Método de análisis	Frecuencia
Satisfacción laboral	Estudio de satisfacción laboral	Encuesta de satisfacción laboral	Funcionario Municipal	Comparación entre condición laboral previa y posterior a la ejecución del programa	Dos veces
Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación	Actual oferta programática y petitorio del gremio de locatarios	Revisión del programa y encuesta a locatarios	Voluntarios del persa Teniente Cruz	Comparación entre la oferta programática y el petitorio de necesidades presentado por el gremio de locatarios	Una vez
Cumplimiento de los propósitos institucionales en el programa	Evaluación de desempeño colectivo	Revisión de críticas, observaciones, comentarios, etc.	Representante(s) por grupo	Comparación de propósitos e hitos	Trimestral
Financiamiento de los bienes y servicios requeridos por el programa	Registros de boletas y transacciones	Revisión de registros	Analista financiero	Verificación	Mensual
Asistencia a la mesa de trabajo	Lista de asistentes por reunión programada	Firma de lista por cada asistente a la reunión	Encargado a elección	Verificación, conteo y cálculo porcentual	Mensual
Registro de asignación de presupuesto público	Ley de presupuesto	Revisión de registro	Analista financiero	Revisión	Anual

Satisfacción laboral	Estudio de satisfacción laboral	Encuesta de satisfacción laboral	Funcionario Municipal	Comparación entre condición laboral previa y posterior a la ejecución del programa	Dos veces
Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación	Actual oferta programática y petitorio del gremio de locatarios	Encuesta	Voluntarios del persa Teniente Cruz	Comparación entre la oferta programática y el petitorio de necesidades presentado por el gremio de locatarios	Una vez
Nivel de conocimiento técnico	Examen	Evaluación de contenidos	Funcionario de SERCOTEC	Revisión	Tres veces
Promedio de escolaridad de los locatarios del persa	Registros, documentos	Revisión de registros	Funcionario Municipal	Revisión comparativa	Dos veces
Realización de la campaña	Comprobación presencial	Comprobación presencial	Todos los actores involucrados	Cantidad interesados a participar del programa	Según duración de la campaña
Ejecución de asesoramiento de conocimientos técnicos	Registros (lista de asesorados)	Entrega de actas por asesor	Analista de desarrollo	Revisión	Trimestral
Satisfacción laboral	Estudio de satisfacción laboral	Encuesta de satisfacción laboral	Funcionario Municipal	Comparación entre condición laboral previa y posterior a la ejecución del programa	Dos veces
Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación	Actual oferta programática y petitorio del gremio de locatarios	Encuesta	Voluntarios del persa Teniente Cruz	Comparación entre la oferta programática y el petitorio de necesidades presentado por el gremio de locatarios	Una vez
Asistencia a la mesa de trabajo	Lista de asistentes por reunión programada	Firma de lista por cada asistente a la reunión	Encargado a elección	Verificación, conteo y cálculo porcentual	Mensual
Cantidad interesados de	Lista de postulantes y cantidad de consultas	Revisión de registros	Funcionario de SENCE	Conteo	Una vez

			Funcionario Municipal		
Autorización para la ocupación del espacio	Registros	Revisión de firmas	Funcionario Municipal	Revisión simple	Sin definir
Satisfacción laboral	Estudio de satisfacción laboral	Encuesta de satisfacción laboral	Funcionario Municipal	Comparación entre condición laboral previa y posterior a la ejecución del programa	Dos veces
Cobertura de las necesidades expuestas por los locatarios mediante las temáticas de capacitación	Actual oferta programática y petitorio del gremio de locatarios	Encuesta	Voluntarios del persa Teniente Cruz	Comparación entre la oferta programática y el petitorio de necesidades presentado por el gremio de locatarios	Una vez
Asistencia a las reuniones	Lista de asistentes por reunión programada	Firma de lista por cada asistente a la reunión	Encargado a elección	Verificación, conteo y cálculo porcentual	Mensual
Aumento de felicitaciones y aspectos destacados	Buzón físico y virtual. Reportes de colaboradores y redes sociales	Revisión	Según destinatario	Comparación entre periodos	Trimestral

Fuente: Elaboración propia.

5) Oferta programática para los locatarios del persa Teniente Cruz

Objetivo de la oferta programática	Descripción
Promover el desarrollo socioeconómico del persa Teniente Cruz mediante la organización y capacitación de sus locatarios.	El programa considera la ejecución de acciones de capacitación gratuitas, orientadas preferentemente a temáticas propias del negocio, para lo cual se incluyen cursos tales como contabilidad, finanzas, marketing y otros. El presente programa de capacitación, abordara mediante sus temáticas, el 97,04% de las necesidades expuestas por los locatarios mediante el estudio realizado a través de las entrevistas y encuestas.

Modulo 1: Computación y tecnologías

Descripción del módulo: El siguiente curso brindará un conjunto de herramientas relacionadas al uso de tecnologías y computación, de este modo, el locatario podrá incrementar sus ventas y ordenar su negocio mediante el uso de softwares y aspectos técnicos.

Objetivo del módulo: El objetivo principal de este módulo de capacitación, es incorporar los dispositivos tecnológicos al desarrollo laboral y cotidiano de los locatarios, para de esta manera, expandir, ordenar, y alzar los alcances de los emprendimientos y negocios.

Contenido:

- a) Office básico
- b) Redes Sociales
- c) Computación básica
- d) Uso de dispositivos (celulares, ordenador y otros)

Horas pedagógicas: 100 horas.

Requisitos para participar: Tener el pago de la patente municipal al día.

Fuente: Elaboración propia.

Modulo 2: Administración y servicio al cliente

Descripción del módulo: El curso de “Administración y servicio al cliente” ofrece a sus participantes las competencias necesarias para otorgarle un buen servicio y respuesta al cliente, esto comprende todo el proceso en que se atiende al consumidor, partiendo por responder a la necesidad de este, la calidad del lenguaje y servicio, y finalmente el manejo de conflictos. Todo esto fortalecerá virtudes como la proactividad, comunicación y manejo de situaciones.

Objetivo del módulo: El objetivo de este módulo de capacitación es potenciar las habilidades sociales de los locatarios durante el proceso de venta y administración de su negocio. Se buscará dotar de versatilidad al locatario ante cualquier situación conflictiva que pueda presentarse en la venta o entrega de un producto o servicio al consumidor. Del mismo modo, se buscará que el locatario sea ordenado tanto en la entrega del servicio como en la administración de su negocio.

Contenido:

- a) Introducción al módulo: ¿Qué es un buen servicio?
- b) “Conociendo las necesidades de los clientes”
- c) Calidad de servicio en la calidad de los clientes.
- d) Manejo de quejas y conflictos.
- e) Administración en negocios.

Horas pedagógicas: 90 horas

Requisitos para participar: Tener el pago de patentes al día.

Fuente: Elaboración propia.

Modulo 3: Economía, contabilidad y finanzas

Descripción del módulo: El curso generara una comprensión de la teoría básica de la Contabilidad, la terminología y métodos contables, una visión global de los elementos teóricos y prácticos en las decisiones de inversión, destacando el rol que dichos elementos tienen en la función financiera de la empresa. Como también les permitirá conocer sobre los fundamentos ideológicos y conceptuales de economía, bajo la cual se sostiene la sociedad y los modelos productivos.

Objetivo del módulo: Mediante este módulo se buscará que los locatarios con un negocio de mediana y alta envergadura puedan tener claridad de las finanzas de su emprendimiento o negocio. También se buscará que, mediante una lectura matemática y financiera, el locatario comprenda su entorno y las oportunidades económicas de este.

Contenido:

- a) Contabilidad y gestión empresarial.
- b) Proceso de registro y ciclo contable.
- c) Análisis e interpretación de los estados financieros: balance general y estado de resultados.
- d) Análisis financiero: Endeudamiento, liquidez y rentabilidad.
- e) Análisis e interpretación de los estados financieros en un entorno de industria.
- f) Matemática financiera.

Horas pedagógicas: 120 horas

Requisitos para participar: Tener pago de patente municipal al día.

Fuente: Elaboración propia.

Modulo 4: Proveedores e importaciones

Descripción del módulo: Este curso generará en los locatarios las competencias necesarias para desarrollar y/o fortalecer el área de las importaciones en su negocio. En relación a ello, se abordará de manera práctica las diferentes etapas de selección de proveedores, la planeación de negocios y la gestión de estos mismos.

Objetivo del módulo: Interiorizar a los locatarios al mercado de proveedores, inculcando en ellos un sello estratégico al momento de escoger a su(s) proveedores.

Contenido:

- a) “¿Cómo importar?”
- b) Canales de comunicación
- c) Mercado de proveedores

Horas pedagógicas: 90 horas.

Requisitos para participar: Tener el pago de la patente municipal al día.

Fuente: Elaboración propia.

Modulo 5: Comercio electrónico y Marketing

Descripción del módulo: Este módulo permitirá añadir o fortalecer el ámbito electrónico y digital en el comercio de los locatarios, fomentando el uso de dispositivos tecnológicos como celular y ordenador para propiciar ventas por dichos medios. El comercio electrónico y el uso de herramientas de marketing digital le permitirá al locatario desarrollar competencias asociadas a realizar ventas y compras electrónicas ya sea de un negocio, un emprendimiento o una empresa.

Objetivo del módulo: Mediante este módulo de capacitación, se buscará ampliar el área de comercio de los locatarios, otorgándole las herramientas para integrar su negocio en el comercio electrónico mediante el buen uso del marketing.

Contenido:

- a) Gestión de Marketing
- b) Análisis conductual del consumidor online
- c) Técnicas de diseño de comercio electrónico
- d) Modelo de comunicación con el consumidor

Horas pedagógicas: 90 horas.

Requisitos para participar: Tener el pago de la patente municipal al día.

Fuente: Elaboración propia.

Modulo 6: Ventas

Descripción del módulo: El curso de ventas tiene el propósito que el locatario conozca, comprenda y aplique los conocimientos, las técnicas y las estrategias de ventas efectivas aplicables a cada situación personal de venta con el fin de desarrollar una serie de competencias comerciales, que permitan asegurar las metas de cualquier negocio.

Objetivo del módulo: El presente curso buscará otorgarle al locatario las competencias necesarias para elevar sus ventas mediante el conocimiento de las necesidades y comportamiento del consumidor. Asimismo, se les enseñará a los participantes todo lo relacionado a ventas para que estos logren llevar a cabo este proceso de manera efectiva.

Contenido:

- a) Fundamentos básicos en ventas
- b) Comportamiento del consumidor
- c) Clientes y ventas
- d) Técnicas, estrategias y procesos de venta

Horas pedagógicas: 100 horas.

Requisitos para participar: Tener el pago de la patente municipal al día.

Fuente: Elaboración propia.

VII. Recomendaciones

- ✓ Como una de las recomendaciones en el programa es la iniciación de actividades, los locatarios pagarían un IVA que beneficiaría las arcas del Estado, sería un ingreso que empezaría a percibir de forma permanente.
- ✓ Se recomienda realizar estudios respecto a la situación de los coleros, para saber cómo reconocer y evidenciar las carencias que los atañen.
- ✓ Se recomienda formalizar la labor que realizan los coleros, ya que una gran parte de los locatarios partió bajo esta modalidad, y su labor no se diferencia en gran medida de los sí formalizados. Además, contribuiría de gran manera a disminuir el trabajo informal y el desempleo.
- ✓ Se recomienda formular medidas para mejorar la relación entre locatarios y coleros, ya que una gran parte de los comerciantes define como mala la relación entre comerciantes y coleros.

VIII. Conclusiones

En base a la información recolectada desde las dimensiones social e institucional que comprende el presente trabajo, concluimos lo siguiente:

Respecto a la realidad del persa Teniente Cruz:

- 1) Los locatarios no están bien organizados y esto repercute en la baja comunicación con la municipalidad, privándose de información y otros aspectos que podrían beneficiarlos. Necesitan fortalecer su organización, y los puentes de información/comunicación entre ellos y con la institucionalidad.
- 2) Se visibiliza una resistencia por parte de los locatarios a la iniciación de actividades, no entendiendo por ignorancia y/o falta de información los beneficios que esto les podría traer. No están interesados en formalizar completamente su trabajo si no reciben ayuda, ya que con el pago de patentes para poder trabajar de manera legal ya contribuyen al mantenimiento del persa, que es lo esencial.

Respecto a la difusión de la oferta programática existente:

- 1) La institucionalidad relacionada a capacitaciones como SENCE, SERCOTEC y la Municipalidad de Pudahuel no cuentan con un plan estratégico para difundir sus ofertas programáticas a un público amplio, ya que sólo las promulgan a través de internet. Teniendo en cuenta lo anterior, y la baja tasa de escolaridad de quienes trabajan en las ferias persas, es muy presumible el poco acceso de estos a tecnología básica y redes sociales. La difusión es deficiente por su escaso alcance.
- 2) El 5,55 % de los locatarios del persa Teniente Cruz desconoce la actual oferta programática proveniente desde las instituciones dedicadas a capacitar, del mismo modo, desconocen cómo acceder, a dónde acudir e incluso el contenido de estas. Al no conocer las materias que se ofrecen y con las que podrían fortalecer su calidad

laboral, no saben determinar con exactitud las debilidades de su negocio. Necesitan ser capacitados urgentemente.

Respecto al reconocimiento de la importancia del persa Teniente Cruz:

- 1) El persa Teniente Cruz no es tratado como una fuente económica crucial para el Municipio de Pudahuel, aunque en este trabajan más de 1500 locatarios provenientes de Pudahuel, comunas aledañas y otras. Esto se justifica con las escasas iniciativas y proyectos dirigidos a los locatarios, del mismo modo, no se ha buscado formalizar el trabajo de los coleros permanentes, que son vistos como un problema sin buscar solución.

Respecto al acceso a la oferta programática actual:

- 1) Los beneficios que otorgan las entidades públicas están condicionados en gran parte a la iniciación de actividades, por lo que es de vital importancia cambiar el paradigma de esta condición, comprendiendo que, debido a la baja escolaridad de los comerciantes de persa y ferias, desconocen como formalizar completamente su trabajo.
- 2) Se evidencia la necesidad de modificación a la ley N° 20.416 la cual define como micro y pequeña empresa "... aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 unidades de fomento en el último año calendario; pequeñas empresas, aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 unidades de fomento y no exceden de 25.000 unidades de fomento en el último año calendario." (BCN B. d., 2020) En esta definición quedan exentos los comerciantes que no tienen iniciación de actividades, pero en el caso del persa estos pagan una patente, y aun así no son reconocidos como trabajadores formales por lo que no tienen derecho a recibir beneficios de entidades públicas como Sercotec y Sence.

Respecto a la replicabilidad de lo propuesto:

- 1) Replicar las formas de organización y la oferta programática propuesta para el persa Teniente Cruz es altamente realizable, ya que todos los persas y ferias tienen en su gran mayoría los mismos actores, ya sean del ámbito institucional o laboral. Replicar depende de estables puentes de comunicación entre las partes, estrategias de difusión, conocimiento de las necesidades del grupo a capacitar y otros aspectos críticos que se exponen a lo largo del desarrollo del trabajo.

Respecto a la economía solidaria:

- 1) En términos teóricos, la economía solidaria basa sus convicciones en la fortaleza de la organización institucional-social, logrado este estado en que se conjugan dos dimensiones pilares de una sociedad, se logra una estructura “Del buen vivir” propuesta por el economista José Luis Coraggio, en este sentido él propone lo siguiente: *“El éxito o el fracaso no es solo una cuestión de recursos físicos, sino que depende decisivamente de las capacidades de organización, participación e innovación de los habitantes del país.”* (Coraggio, 2011)

Con lo anterior, concluimos que para fuentes de trabajo socioeconómicos como el persa Teniente Cruz, es imperioso organizar íntimamente a las instituciones locales con los focos económicos cruciales de cada comuna, para de esta manera mantener un lazo comunicacional que aporte al crecimiento y desarrollo local.

IX. Referencias bibliográficas

- BCN, B. d. (2005). *APRUEBA ORDENANZA PARA FERIAS PERSAS*.
- BCN, B. d. (8 de Septiembre de 2020). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN*. Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN:
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010668>
- capacitación, D. g. *Elaboración de Programas de Capacitación*.
- CIPPEC Y UNICEF. (2012). *Planificación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires.
- Córdoba, E. A. (2011). *Formulación de programas con la metodología de de marco lógico*. Santiago.
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía social y solidaria*. Quito.
- Corbo, V. (2015). *La importancia de las instituciones: Algunas reflexiones*.
- Flores, B. N. (2003). *¿Cómo y por qué la gente consume en los mercados persa?* Santiago.
- Guerra, P. (2012). *Las legislaciones sobre economía social y solidaria en América Latina. Entre la autogestión y la visión sectorial*. Montevideo: Revista de la facultad de derecho, UdelaR.
- Larrañaga, O. (2007). *¿Que puede esperarse de la política social en Chile?* sSantiago: Departamento de economía Univiersidad de Chile.
- Merino, J. P. (2014). *Definicion.de*. Recuperado el domingo 14 de Junio de 2020, de <https://definicion.de/comerciante/>
- Persa Teniente Cruz*. (s.f.). Obtenido de Persa Teniente Cruz: <https://persatenientecruz.cl/>
- Raczynsk, D., & Serrano, C. (2005). *“Las políticas y estrategias de desarrollo social: aportes de los años 90 y desafíos futuros*. Editorial Taurus: Santiago.
- Salazar, G. (1991). *Empresariado popular e industrialización: La guerrilla de mercaderes* . Revista preposiciones.
- Salazar, G. (2003). *Ferias Libres: espacio residual de soberanía ciudadana*. Santiago: Ediciones SUR.
- SERCOTEC. (2015). *Catastro Nacional de Ferias Libres*. Santiago.
- SERCOTEC. (2016). *Catastro Nacional de Ferias Libres*. Santiago.
- SII. *La administración pública y tu profesión*.
- Tamayo, S. (1997). *El analisis de las politicas publicas*. Madrid: Alianza Editorial.

Anexos



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.

1) **¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?**

R: Aproximadamente cuarenta años.

2) **¿Ha recibido ayuda desde algún organismo público para apoyar el desarrollo de su negocio?**

R: No, me han ofrecido no más, pero, solo me llamaron por teléfono un día.

3) **¿Conoce o ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la Municipalidad de Pudahuel?**

R: No

4) **¿Cree que es necesario capacitarse para potenciar y formalizar más su trabajo?**

R: Sí, también es válido.

5) **¿Qué tipo de capacitación o especialización laboral cree que elevaría la rentabilidad de su negocio?**

R: De ventas po, de inversión, más de inversión, que sea completo y que sea presencial, para uno tener interacción con el profesor, porque si te sale una duda puedes ir y hablar al tiro con él.

6) **¿Ha oído hablar sobre el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) u otras instituciones públicas que ofrezcan capacitación o subsidios para los trabajadores?**

R: Del SENCE he escuchado, lo que pasa es que nunca se han acercado, por ejemplo, yo trabajaba en Ripley y para el estallido social me echaron.

7) **¿Cree que el Estado y la Municipalidad de Pudahuel valoran las actividades que se llevan a cabo en el persa Teniente Cruz? Sean estas económicas, culturales y/o sociales.**

R: No la valora, lo único que les interesa es que les entre plata, y para mí eso no es valorar.

8) **¿Ha tenido problemas con algún colero?**

R: Si más de alguna ocasión, he tratado si de que no pase más allá, de repente la gente es muy atrevida

9) **¿Qué aspecto consideraría que habría que intervenir para que la relación con los coleros sea mejor?**

R: Si es colero siempre va a haber problemas, porque ellos no pagan patente como nosotros, si hay gente que hay respetuosa, pero hay un porcentaje que no, que son más insolentes, eso va en el nivel cultural que tienen.

10) **¿En algún momento fue colero? si es así, ¿Fue muy difícil llegar a ser locatario?**

R: Sipo, yo fui colero, empecé ahí en la esquina, en la colita, estuve así un par de años, después empecé a tener puesto aquí ya que había que poner una plata.



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) **¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?**

R: Unos 10 años más o menos.

2) **¿Usted es socio del persa? ¿Usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?**

R: no, y creo que el beneficio que tienen los socios es el baño exclusivo, la verdad es que no conozco mucho ese tema es pa' ellos y su grupo

3) **¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio?**

R: La verdad es que no, el gremio se encarga más que nada de dar avisos, pero jamás se han acercado a nosotros a preguntarnos si necesitamos algo.

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: como le decía anteriormente, no, el gremio no se acerca a nosotros en cuanto a esos problemas

5) en cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?

R: Yo un par de veces me he dirigido a la municipalidad, pero ellos no han sabido ayudarme. Los beneficios que tienen es pa' otra cosa

6) Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.

R: Nooo, a la muni lo único que le interesa es que paguemos sus patentes no más

7) ¿Existe alguna institución que lo sea?

R: Nosotros aquí en el persa no recibimos ayuda de nadie



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: Yo llevo trabajando 25 años en el persa.

2) ¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?

R: Fui un tiempo socio, pero después no tenía tiempo así que lo tuve que dejar, yo me acuerdo que cuando me metí, solo había que pagar una cuota, y bueno, nosotros teníamos paseos a fin de año y para de contar.

3) ¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio?

R: La verdad, muy poco, ellos nos dan anuncios eso sí, de cosas que se hacen en el persa, actividades o cosas así, pero, así como que se acerquen para preocuparse de nosotros no mucho la verdad

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: Hemos tenido algunas reuniones, a veces cuando pasan cosas graves, pero siempre queda ahí nomás, por ejemplo, nosotros reclamamos mucho lo de la seguridad, pero no nos pescan mucho.

5) En cuanto a estas debilidades, ¿Sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución?

R: Personalmente yo recurro al gremio, como igual estuve metido un tiempo, me conocen, entonces a veces ellos me ayudan, pero en general no sé cómo actúan los vecinos

6) Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.

R: De considerarlo clave sí, claro que si ellos deberían estar más metidos aquí con uno, saber lo que necesitamos, pero no considero que hagan muchas cosas por uno, en ese sentido es más el gremio el que ayuda en lo que puede no más

7) ¿Existe alguna institución que lo sea?

R: En el municipio po, si yo encuentro que deberían saber más de uno, pero ellos se preocupan más del comercio que como te digo yo es más formal, entonces igual nos dejan botados.



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: Como 15 años.

2) ¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?

R: No, no sé nada de eso.

3) ¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio.?

R: muy pocas veces he visto a la gente del gremio, ahora ni se quiénes son.

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: No, nunca.

5) En cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?

R: no, la verdad es que no sé.

6) ¿Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa?

R: No, yo nunca he visto que hagan algo

7) Existe alguna institución que lo sea?

R: La muni.



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: Como locatario llevo 4 años.

2) ¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?

R: No nunca he sido socio y la verdad es que no me interesa tampoco.

3) ¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio.?

R: Mire yo le diré una cosa, el gremio no hace nada por nosotros, esos son puros apitutados que buscar muchas veces beneficios de la muni, pero ellos se salvan solos no más.

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: no nunca si aquí cada quien se salva solito no más, no hay organización para nada

5) En cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?

R: En mi local al menos nunca he tenido problemas, y créame que si tuviera lo solucionaría sola, porque aquí nadie se apoya

6) Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.

R: No, la muni aquí en el persa no es nada, no hacen nada por nosotros nos tiene abandonados, no les interesa la pega que uno hace, ellos nos miran como los que somos de abajo.

7) Existe alguna institución que lo sea?

R: Yo creo que los únicos que se pueden ayudar somos nosotros



Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: 30 años

2) ¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?

R: No, desconozco eso yo.

3) ¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio.?

R: La verdad es que no, o al menos yo no he tenido mucho contacto con el gremio.

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: No tampoco, si con suerte nos organizamos para los temas de seguridad

5) En cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?

R: Yo creo que entre nosotros no más po, si somos nosotros lo que deberíamos mandar aquí

6) Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.

R: No el municipio no, a lo mejor podrían hacer algo, pero la verdad es que no es importante.

7) Existe alguna institución que lo sea?

R: Como le decía yo encuentro que nosotros deberíamos solucionar nuestros problemas.

Transcripción: Entrevista a locatario

❖ Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.

1) **¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?**

R: Yo llevo trabajando en el persa como más o menos 25 años.

2) **¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?**

R: Nunca he sabido nada de eso.

3) **¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio.?**

R: No, el gremio solo nos da anuncios por el parlante, creo que no son muy movidos

4) **respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?**

R: Sí, pero para cosas bien puntuales, por ejemplo, nosotros aquí igual llevamos un tiempo pidiendo que se nos cierre el persa, para tener un techo, porque con las lluvias es bien difícil trabajar, nuestra salud igual se complica para invierno.

5) **En cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?**

R: Nosotros se lo hemos pedido al gremio, pero ellos no nos han dado respuesta.

6) **Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.**

R: Claro que sí pue, de hecho, yo creo que en parte el gremio no funciona mucho porque ellos no los dejan entonces igual es complicado el tema

7) **Existe alguna institución que lo sea?**

R: Yo conozco a la muni no más

Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: Yo trabajo hace poco aquí, yo heredé este puesto de mi papá, pero más o menos el puesto lo tenemos hace como 40 años.

2) ¿Usted es socio del persa? ¿usted conoce los requisitos para ser socio del persa? ¿Cuáles son los beneficios que trae ser socio del persa?

R: No, nunca y mi papá tampoco.

3) ¿Alguna vez el gremio los ha contactado para realizar un petitorio respecto a sus necesidades? o ustedes han realizado alguno por cuenta propia o con alguna institución aparte del gremio.?

R: La verdad es que no tengo recuerdo de que haya pasado algo así.

4) Respecto a las debilidades que presentan los locatarios. ¿Se han organizado para poder exponerlas o darles solución?

R: Yo igual llevo poco tiempo así que no podría decirle bien.

5) en cuanto a estas debilidades, ¿sabe usted a quien debe recurrir para poder darle alguna solución.?

R: ¿Yo creo que hay que comunicarse con la muni o no?

6) Considera que el municipio es un actor clave y constante en dar solución a las problemáticas del persa.

R: sí, pero no se bien como hacen las cosas aquí en el persa-

7) Existe alguna institución que lo sea?

R: No lo sé.

Transcripción: Entrevista a locatario

❖ **Se asegura el anonimato de la identidad de la persona entrevistada si así lo desea.**

1) ¿Cuántos años lleva trabajando en el persa Teniente Cruz?

R: 21 años establecido, porque antes estaba a la cola, y con esos serían 32 años en total.

2) ¿Ha recibido ayuda desde algún organismo público para apoyar el desarrollo de su negocio?

R: Nunca.

3) ¿Conoce o ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la Municipalidad de Pudahuel?

R: Tampoco, nada.

4) ¿Cree que es necesario capacitarse para potenciar y formalizar más su trabajo?

R: No, yo creo que no porque yo ya estoy acostumbrado a este ritmo de trabajo y ser independiente, yo soy jefe y patrón y todo.

5) ¿Qué tipo de capacitación o especialización laboral cree que elevaría la rentabilidad de su negocio?

R: --

6) ¿Ha oído hablar sobre el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) u otras instituciones públicas que ofrezcan capacitación o subsidios para los trabajadores?

R: No, ninguno.

7) ¿Cree que el Estado y la Municipalidad de Pudahuel valoran las actividades que se llevan a cabo en el persa Teniente Cruz? Sean estas económicas, culturales y/o sociales.

R: Yo creo que la parte cultural sí porque la municipalidad puede hacer eso, porque invitan a la gente a participar.

8) ¿Ha tenido problemas con algún colero?

R: De repente, resulta que nosotros aquí pagamos patente, pagamos setenta y cuatro lucas dos veces al año, y los coleros no pagan ni uno y más encima son medios chorizos

9) ¿Qué aspecto consideraría que habría que intervenir para que la relación con los coleros sea mejor?

R: Que a la gente que trabaje en el cole, que les dieran patente, pero resulta que la municipalidad tiene a las de tres mil en lista de espera, aquí una persona locataria, da aviso que entrega el puesto, o si fallece una persona, hay 3 mil detrás, si entran antes es porque están apitutado, y el bandejón mejor es el primer y segundo pasillo.

10) ¿En algún momento fue colero? si es así, ¿Fue muy difícil llegar a ser locatario?

R: Sí, sí fue difícil porque había que tener una cantidad de plata para estos puestos, porque nadie los compra y es de uno, son intransferibles, entonces yo tuve que pagar los derechos del puesto. Un amigo me tendió la mano ahí, pagué la mitad y él la otra

Transcripción: Entrevista a la presidenta de la asociación gremial del persa Teniente Cruz

1) ¿Cuándo se fundó la organización gremial del persa teniente cruz?

R: 20 de agosto del 2000.

2) ¿Cuáles son los objetivos del gremio?

R: De administración, ordenamiento del persa, como medidores de luz, de muchas cosas, de todo.

3) ¿qué beneficios ha traído esta organización para el persa y sus comerciantes?

R: Muchas gestiones logradas... una buena relación con los representantes de la comuna de Pudahuel, tanto como al cable, carabineros, jefes de aseo, esto es todo un funcionamiento en equipo, hemos tenido una súper buena acogida de ellos.

4) ¿Qué tan alta es la participación de los comerciantes con/en el gremio?

R: Eeh. Yo diría que sí, si hay participación, interés de algunos por ser socios, de lo cual tenemos bastantes socios, también hay apoyo de los socios hacia nosotros.

5) ¿que implica ser socia del gremio?

R: Ser parte de una organización.

6) ¿Qué beneficios trae ser socios del gremio?

R: el ordenamiento, la guía, el apoyo. Tienen baños exclusivos además también, beneficios para los socios.

7) ¿Qué tan buena y estable es la comunicación con las instituciones públicas relacionadas al persa teniente cruz?

R: Es buena.

Entrevistador: ¿y qué tan constante es la comunicación?

R: Yo diría que diaria.

Entrevistador: ¿y con qué instituciones tienen contacto?

R: Con la municipalidad de Pudahuel, con carabineros, inspectores municipales, gente de la limpieza, en general con el municipio.

Entrevistador: y algún otro organismo del estado.

R: con el ministerio de economía.

8) ¿Cómo definiría la llegada de la información pública/ institucional hacia los comerciantes del persa a través del directorio del gremio?

R: Tan expedita no, pero si hay por parte del municipio, es un departamento, que se llama fomento productivo, y ahí se canaliza la información.

Entrevistador: entonces la principal relación que tienen sobre las capacitaciones e información es por parte del municipio.

R: Sí.

Entrevistador: ¿Y la OMIL, qué relación tiene con ustedes?

R: Nada ninguna.

9) ¿Cuáles son los bonos y concursos públicos a los que pueden optar como comerciantes del persa?

R: Los proyectos que postula la gente.

Entrevistador: Nosotros anteriormente habíamos hablado de los beneficios que le proporcionaba SERCOTEC, como el capital semilla.

R: Sí, pero nosotros como gremio no podemos participar porque es muy engorroso.

Entrevistador: ¿Pero ustedes cumplen con informar a los locatarios?

R: Si po, nosotros informamos todo.

Entrevistador: ¿Considera que es necesario hacer una iniciación de actividades para que los locatarios accedan a los beneficios?

R: Algunos sí y otros no

Entrevistador: ¿Si no hacen la iniciación de actividades, ustedes les recomiendan a los locatarios hacer la iniciación para que estos puedan acceder a los beneficios o consideran que la identidad del persa es no tener iniciación de actividades?

R: No, o sea hay distintas formas de iniciar actividades, no es solamente de primera categoría

10) ¿Considera complicado acceder a los beneficios públicos?

R: Si, como lo hablábamos en el otro punto, al locatario le complica hacer la iniciación, que tienen que rellenar la ficha social, responder si trabaja o no trabaja, hay muchas trabas, además de que si quedas igual no los seleccionan a todos.

Entrevistador: Eso sería, muchas gracias por su tiempo.

R: Noo, gracias a ti.

Transcripción: Entrevista a funcionario municipal del departamento de Fomento Productivo de Pudahuel

Nombre del funcionario(a): Robin Guerrero

- 1) **¿Desde la Municipalidad de Pudahuel, se considera al persa Teniente Cruz como un foco económico crucial para la comuna?**

R: Específicamente yo no te podría contestar con esa pregunta porque lo que nosotros lo que ... como te comentaba recién, lo que vemos como fomento productivo, más que nada es la micro empresa familiar, y las personas que en el fondo trata de buscar una forma de vender de forma legal desde sus casas, la gente que vende en las ferias ellos se tienen que ver con renta o una iniciación de actividades que se yo, y pagarle a la municipalidad, parte de renta

Entrevistador: ¿Y hay algún tipo de posibilidad o algún tipo de actividad en la que algún locatario que no haya hecho iniciación de actividades, se haya visto beneficiado?

R: Ellos como formales pueden postular a los proyectos que nosotros impartimos como un fomento, que es un capital que entrega la municipalidad que es de quinientos mil pesos, esto ha ido in crescendo, probablemente el próximo año sea mucha más plata ya, pero ellos también pueden participar en fosis, en ese tipo de cosas

Entrevistador: pero el requisito es tener la iniciación de actividades para poder...

R: Es que la iniciación de actividades es como la parte legal de ellos ya. Igual con el tema de la pandemia a la municipalidad le ha costado mucho el tema de controlar el tema de los vendedores informales que se ponen como coleros que perjudican a los vendedores formales, son como los taxistas y los Uber.

Entrevistador: A nosotros en el persa nos decían que por ejemplo los locatarios al estar pagando patente, tienen la posibilidad de pedir algún crédito hacia los bancos en cambio los coleros al no estar inscritos con una patente no tienen opción de postular a ningún beneficio.

Entrevistador: ¿Este departamento entonces no tiene un enfoque directo hacia el persa teniente cruz?

R: No, como te decía yo, esto está enfocado más que nada al comerciante más formal, que los invita a concursar de sus proyectos.

Entrevistador: ¿Y este sería el único organismo dentro del municipio que tendría algún tipo de relación con el persa?

R: mira, además de todo esto, nosotros desde el municipio ayudamos a la gente de las ferias, con las ferias navideñas y tienen sus puestos que los pueden poner en otro lugar, y por decirlo así tienen sucursales. igual nosotros dependemos de la Dideco

Entrevistador: ¿Usted sabe de algún programa de capacitación dirigido hacia los comerciantes del persa teniendo cruz? ¿O ha habido alguna vez uno?

R: es que mira cómo te decía, la parte de fomento, nosotros velamos más por la parte de los artesanos, y eso quiero que les quede claro, porque nosotros no tenemos mucha injerencia con ellos, entonces las capacitaciones que nosotros hacemos son para esos micro emprendedores que son informales y buscamos que ellos potencien de alguna forma su negocio, para que más adelante se formalicen con la microempresa familiar

Entrevistador: ¿y porque al comerciante del persa en ese sentido no se le busca para darle algún tipo de ayuda económica, teniendo en cuenta que está tan cerca o que es una gran fuente económica de la comuna?

R: nosotros hacemos cursos, por ejemplo le ayudamos a la gente que se dedica a la repostería, por ejemplo también, le hacemos un curso intensivo a ellos, capacitaciones avanzada, para que ellos no solamente hagan la masa de la torta, sino que también pueden decorarla o sacarle una foto bonita, para publicarla dentro de una red social, entonces tratamos de potenciar a ese emprendedor ayudándole a la parte publicitaria, fan page Instagram, todo ese tipo de cosas, entonces para donde apuntamos nosotros es al emprendedor que está aprendiendo para potenciarlo a crecer y que se legalice.

2) ¿Existe registro sobre qué tan alta es la participación y/o interés por parte de los comerciantes en acceder a las orientaciones y capacitaciones que ofrece Fomento Productivo?

R: Mira nosotros tenemos la página, ustedes pueden meterse a la página de fan page que tenemos de fomento productivo, y ahí les va a salir la cantidad de personas que son como mil emprendedores que tenemos, ponle que ahí nosotros tiramos cursos, porque estamos muy relacionados con SERCOTEC, entonces SERCOTEC nos manda mensualmente una malla del mes para que las personas se inscriban y hagan cursos online, entonces también por ejemplo trabajamos con el FUD que ellos también hacen capacitaciones, nosotros tiramos las noticias, y las personas se inscriben de forma gratuita, nunca se cobra nada, entonces eso es súper importante, porque las personas que están con nosotros saben que los cursos que se hacen acá solo tienen que inscribirse y meterse.

Entrevistador: ¿Alguien que se vio beneficiado de un curso puede postular a otro curso después o al mismo?

R: sí por supuesto, siempre y cuando tenga que ver con su rubro

Entrevistador: ¿todas las capacitaciones están hechas de manera online, previo a la pandemia?

R: sí, todos los cursos los tiramos a través de la página de la fan page de fomento productivo

Entrevistador: y alguna salida a terreno, para masificar al respecto sobre información de los cursos ¿lo han hecho?

R: es que, nosotros, Fomento Productivo, y te vuelvo a reiterar, se enfoca en los artesanos y no en los comerciantes, nosotros captamos a la gente por redes sociales.

Entrevistador: usted mencionó que tienen contacto con SERCOTEC, ¿así mismo ustedes tienen contacto con SENSE?

R: con ellos si tenemos contacto y con el Banco Estado, por ejemplo, a los artesanos, para que no pierdan las ventas y como está tan de moda la tarjeta de débito a ellos también hace un tarjetero que cuesta veinte y nueve mil pesos. Bueno en ese sentido el banco estado se ha portado súper bien con nosotros, nosotros a principio de año hicimos una reunión con ellos para ver qué facilidades se les podía ofrecer a los comerciantes, y una de esas fue darles el sistema de tarjeta, ya que hoy en día no todos andamos con efectivo, y así podemos potenciar el uso del celular, entonces así es una oportunidad súper fácil para que la gente pague el producto que está comprando

Entrevistador: ¿para qué la gente opte por este beneficio, nosotros tendríamos que contactarnos directo con el banco estado o podríamos traerle a gente interesada aquí, ya que en nuestras salidas a terreno al persa nos hemos encontrado con varios locatarios con la inquietud de poder “modernizarse” con el pago de la tarjeta, sobre todo porque esto potencia el negocio.

R: si, por supuesto que sí, o sea nosotros aquí tenemos a una persona con la que se podrían contactar. Nosotros no podemos dársela, pero sí ayudar a llegar a ella. También ahora nosotros tenemos un... Como nosotros estamos ligados a los artesanos, estamos con un proyecto nuevo que está enfocado a los agricultores, a ellos se les va a entregar un millón de pesos, a diez agricultores.

Entrevistador: Esto me recuerda que a uno de los tantos locatarios que entreviste había una familia mapuche que estaba establecida en el persa, y ellos confeccionaban cultrún, indumentaria propia de la cultura mapuche, y ellos son artesanos, me mencionaron que jamás se había visto beneficiados de ningún proyecto de la municipalidad ni del estado, incluso ellos habían postulado a fondo de CONADI y ellos tienen iniciación de actividades.

R: el problema de eso es que la gente cuando no cumple con los requisitos, porque para ciertos proyectos se deben cumplir requisitos. Además, un factor importante es que se ha generado mucha desconfianza alrededor de los proyectos de la municipalidad, se cree que se ganan por pitutos o que no son para todos, eso es típico yo no sé porque se ha generado tanta desconfianza

Entrevistador: la presidenta del gremio me mencionó una instancia en que participan distintos actores de la comuna y que es una instancia que organiza el municipio, y ellos son uno de los actores, me menciona que está carabineros, ellos otros tipos de organizaciones, ¿usted ha participado alguna vez de alguna de estas instancias?

R: No, la verdad que no.

Entrevistador: cómo se supone que Sercotec ésta más cercano a ellos, ella nos contaba que avisan por parlante de alguna postulación a proyecto, ya sea de SERCOTEC o del municipio,

sin embargo, un gran número de locatarios desconocen de que alguna vez se haya mencionado esto, entonces la percepción, o el tipo de ayuda no es la que necesitan, ellos mencionan que están solos, entonces cómo uno puede articular las instituciones con esas personas.

R: la verdad es que nosotros no tenemos mayor injerencia en ese tema.

Entrevistador: Gracias por su tiempo.

R: Gracias a ti.



Transcripción: Entrevista a funcionario del Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

Nombre del funcionario(a): Alex Maluenda

1) Respecto al fondo de desarrollo de ferias libres, ¿Estos también son entregados a los persas como el de Teniente Cruz de Pudahuel? Si no es así, ¿Por qué?

R: Hay otro fondo concursable para las empresas que han deteriorado sus ventas que se llama el reactívalo, entonces de ahí eso tiene que ver con fomento, con poner lucas, en los emprendimientos, que estén en desarrollo o en este caso que es el reactívalo que han sufrido pérdidas en un 30% y más, en este periodo, al principio fue un reactívalo posterior al estallido social, ahora un par posterior a la pandemia y unos de gastronomía, a los negocios más afectados, y además tiene lo que son los centros de desarrollo, centro de negocio SERCOTEC, que es un brazo de SERCOTEC, que lo que busca es entregar capacitación a emprendedores personas que tienen una idea de negocio o un emprendimiento que necesiten dar un salto o están en alguna problemática, o finalmente buscan encadenamiento productivo, buscan de alguna manera mejorar el quehacer de sus negocios a lo largo de Chile hay 52 negocios centros de SERCOTEC, son operados por instituciones educativas o que están relacionadas con el emprendimiento y lo que buscan es potenciar a emprendimiento que genere un impacto económico. Una primera consideración es que nosotros atendemos a emprendimientos que van a tributar en algún momento ya sea porque es una idea, en primera categoría... y en dicho sentido nos pasa con los persas, nuestro servicio de asesoramiento no lo podemos ejecutar porque en los persas muchas veces ellos tributan con renta presunta, entonces nosotros no podemos medir los impactos que generamos, porque uno de nuestros objetivos es generar un impacto económico en las empresas que atendemos y esos impactos económicos es que como asesoría es hacer que crezcan las ventas de un porcentaje de los clientes que atendemos, si las capacitaciones están abiertas a todo público. A mí me gustaría que te pudieses meter a la página de SERCOTEC y vieras todos los programas de capacitaciones, ahí te vas a encontrar con los programas de ferias libres y todo eso.

Entrevistador: Sí, yo anteriormente me metí a la página de SERCOTEC para ver las capacitaciones, y bueno, con todo lo que yo estoy trabajando una de las cosas que más me llama la atención es que claro, yo con la gran mayoría de los locatarios que he entrevistado, hay un porcentaje muy grande que desconoce totalmente de estos cursos y capacitaciones, y ahí es donde yo me pregunto sobre la difusión respecto a los beneficios económicos o encuestas, o alguna forma de que organismos del Estado lleguen a los locatarios, entonces yo no sé si será un problema de difusión de la misma municipalidad o a lo mejor de ustedes o de los locatarios que no los buscan o del mismo gremio, yo no sé por ejemplo si ustedes se contactan directamente con los locatarios en forma directa o a lo mejor los buscan por medio del gremio.

Pregunta 1: ¿Qué tan buena es la seguridad del persa?				
pregunta 2: ¿ que tan buna es la organización entre los comerciantes?				
pregunta 3 : ¿Qué tan buena es la relación entre los coleros y los locatarios ?				
pregunta 4: ¿Qué tipo de recurso y / o conocimientos le gustaría recibir para fortalecer su negocio?				
Pregunta 5: ¿Qué debilidades tiene su negocio?				
Pregunta 6: ¿Qué tipo de conocimiento o información cree que le ayudaría a fortalecer su negocio?				
pregunta 7: ¿Ha llegado a usted información sobre apoyo , entrega de recursos o capacitación proveniente de algun				
pregunta 8: ¿cree que es necesario capacitarse en el ámbito administrativo y económico para elevar la rentabilidad				
Pregunta 9: ¿Cómo considera la calidad de sus condiciones laborales?				

nombres	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5
Marcelo tapia	b	b	c	a	ninguna
pilar Velásquez miguel	b	b	b	a	espacio
Gutiérrez	b	c	c	a	mercadería
Viviana	b	b	b	a	stock
Claudio	b	b	b	a	ventas
rocío	a	a	a	a	infraestructura
Jessica	c	c	c	a	ventas
Roberto	b	b	c	a	seguridad e infraestructura
Cristian	c	b	b	a	ventas
Bryan	b	b	b	a	tecnología
Sergio	c	b	b	a	infraestructura
Christopher	b	a	b	a	infraestructura
Matías	c	c	c	a	seguridad
Mario briceño	b	b	c	b	poca osadía a la hora de ir
local 822	b	b	c	b	ventas
anais	b	a	b	b	ventas
mara parada	a	a	c	b	falta stock
Sergio	c	b	b	b	crecimiento limitado
Ernesto	c	a	c	b	infraestructura
gloria	b	a	c	b	efecto económico de la par
margarita	c	c	c	b	falta de material
Rodrigo	a	c	c	b	ventas
melany	a	c	c	b	financiera
carolina	c	c	c	todas	ventas
Antonio	b	a	b	b	redes sociales
Juan	b	c	a	b	falta de clientes

Tiare	c	b	b	b	seguridad e infraestructura
patricia	c	c	c	b	ventas
clara	b	b	c	b	ventas
Ricardo	b	b	a	b	precio proveedores
luisa	a	b	c	b	ventas
David	a	c	a	b	oportunidades de surgir
Claudia	b	c	c	b	stock
Alex	a	b	a	b	iniciativa para vender
diego	c	c	c	b	la pandemia
Silvia	c	c	b	b	ventas
miguel	a	a	b	c	falta de stock,
Richard	b	c	c	todas	stock
Ruth	b	c	b	c	financiera
angelina	c	a	b	c	capital
Graciela	c	c	c	c	falta mercadería
Camila	b	a	c	c	ventas y proveedores
Manuel	c	a	c	c	espacio
Eugenia	b	a	c	c	ubicación del local
Rodrigo	b	c	c	c	ventas
Matías	b	b	b	c	precio de venta
soledad	c	b	c	c	seguridad
Sebastián	c	c	c	todas	hoy en día todo
Felipe	c	c	c	c	seguridad
verónica	b	b	b	c	la pandemia
Claudio	b	a	c	c	ventas
norma	a	b	c	c	stock
melina	b	c	b	c	ventas
lucia	c	c	c	c	stock y seguridad
angélica	b	b	c	c	ventas
Claudio	a	b	a	c	stock
darlyn	b	c	c	todas	infraestructura
Rodolfo	c	b	b	b	infraestructura. tecnología
Claudio	c	a	b	c	ventas
marco	c	a	b	b	espacio
Juan	c	b	b	a	su pasillo no vende
Carlos	b	a	c	b	transporte
Fabián	c	a	c	b	espacio
Raúl	c	a	a	todas	ventas
verónica	b	a	a	c	seguridad
mercedes	c	c	c	a	monetario
	c	c	c	b	no sabe

	c	b	c	b	espacio
	b	b	c	d	ubicación del local
	c	b	c	a	orden de las cosas
	b	c	b	b	no sabe
	c	c	c	e	espacio
	c	b	c	c	ubicación del local
	c	c	b	a	solo vendo a través del per
	c	b	c	e	ventas
	c	c	c	b	estar cerca de los coleros
	c	b	c	b	espacio, quiere vender por
	c	c	c	b	ventas
	c	b	c	c	no sabe
	c	c	c	b	infraestructura y seguridad
	c	a	c	todas	infraestructura
esteban	c	b	c	c	stock
Mario	b	a	b	a	infraestructura y stock
Roberto	c	b	c	b	infraestructura
Elena	b	b	b	b	infraestructura y ventas
Fernando	b	b	c	b	no sabe
Cristian	c	b	b	a	infraestructura
Sara	c	c	b	a	infraestructura
Mireya	c	b	c	b	stock
Nora	c	c	c	b	no sabe
Samuel	c	b	b	c	publicidad
dora	a	a	b	a	stock
Sebastián	b	b	c	a	infraestructura
Juan	c	c	c	b	infraestructura
Susana	b	a	a	b	stock
Yolanda	c	b	b	b	poco flujo de publico
cesar	b	c	b	c	falta de capital
Héctor	b	b	b	todas	mala administración
uralia	b	b	c	c	transporte
Valeria	c	c	c	todas	infraestructura
Jaime	a	a	c	todas	ventas
patricia	c	c	c	d	competencia de precios
Noemí	c	b	b	b	infraestructura
julia	c	c	c	b	variedad de mercadería
Carlos	a	b	a	todas	no sabe
	c	c	c	c	no sabe en que invertir
	c	b	c	a	coleros
	c	c	c	b	ventas

c	b	c	c	competencia de los coleros
b	a	b	c	no sabe
b	b	a	c	no sabe usar bien el celular
c	c	b	c	ubicación del puesto
c	b	c	todas	no sabe
c	c	c	c	ninguna
c	b	b	c	espacio
c	c	b	todas	mercadería
c	a	a	b	stock
a	a	a	c	ventas
b	b	b	b	infraestructura
b	b	b	a	ventas
c	c	c	b	seguridad e infraestructura
c	b	c	b	ventas
b	b	b	todas	tecnología
c	c	c	c	infraestructura
c	b	b	a	infraestructura
b	b	b	b	seguridad
b	a	a	b	poca osadía a la hora de ir
b	c	c	d	ventas
b	b	c	a	ventas
c	b	b	b	falta stock
b	b	b	e	crecimiento limitado
c	b	b	c	infraestructura
b	a	b	a	efecto económico de la pa
c	c	c	e	falta de material
b	b	c	b	ventas
c	b	c	b	financiera
b	a	b	b	ventas
c	a	c	c	redes sociales
c	b	b	b	falta de clientes
c	a	c	todas	seguridad e infraestructura
b	a	c	c	ventas
c	c	c	a	ventas
a	c	c	b	precio proveedores
c	c	c	b	ventas
b	c	c	b	oportunidades de surgir
b	a	b	a	stock
c	c	a	a	iniciativa para vender
c	b	b	b	la pandemia
c	c	c	b	ventas

c	b	c	c	falta de stock,
b	b	a	a	stock
b	b	c	a	financiera
b	c	a	b	capital
b	c	c	b	falta mercadería
b	b	a	b	ventas y proveedores
a	c	c	c	espacio
c	c	b	todas	ubicación del local
b	a	b	c	ventas
c	c	c	todas	precio de venta
b	c	b	todas	seguridad
c	a	b	d	hoy en día todo
b	c	c	b	seguridad
c	a	c	b	la pandemia
b	a	c	todas	ventas
b	a	c	c	stock
b	c	c	a	ventas
a	b	b	b	stock y seguridad
c	b	c	c	ventas
c	c	c	c	stock
b	c	c	c	infraestructura
c	b	b	c	infraestructura. tecnología
a	a	c	todas	ventas
a	b	c	a	espacio
c	c	b	a	su pasillo no vende
b	c	c	a	transporte
b	b	c	b	espacio
c	b	a	b	ventas
c	c	c	b	seguridad
b	b	b	b	monetario
b	a	b	b	no sabe
a	a	b	b	espacio
a	b	b	b	ubicación del local
b	a	c	b	orden de las cosas
a	a	c	b	no sabe
c	a	a	b	espacio
c	a	a	todas	ubicación del local
a	c	c	b	solo vendo a través del per
b	c	c	b	ventas
b	b	c	b	estar cerca de los coleros
c	b	c	b	espacio, quiere vender por

c	b	c	b	ventas
b	c	b	b	no sabe
c	c	c	b	infraestructura y seguridad
b	b	c	b	infraestructura
b	c	b	b	stock
b	b	c	b	infraestructura y stock
c	c	c	b	infraestructura
c	b	c	b	infraestructura y ventas
c	c	c	c	no sabe
b	b	c	todas	infraestructura
b	c	c	c	infraestructura
a	a	c	c	stock
b	b	c	c	no sabe
c	a	b	c	publicidad
b	b	c	c	stock
a	b	b	todas	infraestructura
b	b	c	b	infraestructura
c	b	b	c	stock
c	c	b	b	poco flujo de publico
c	b	c	a	falta de capital
c	c	c	b	mala administración
b	b	b	b	transporte
c	a	b	todas	infraestructura
c	b	c	c	ventas
b	c	c	a	competencia de precios
c	a	a	b	infraestructura
c	b	b	b	variedad de mercadería
c	c	b	d	no sabe
b	b	b	a	no sabe en que invertir
c	b	c	b	coleros
b	c	c	e	ventas
c	a	c	c	competencia de los coleros
c	c	c	a	no sabe
c	b	b	e	no sabe usar bien el celular
c	c	c	b	ubicación del puesto
c	b	a	b	no sabe
c	c	c	b	ninguna
c	b	c	c	espacio
c	c	c	b	mercadería
c	b	c	todas	stock
c	a	b	c	ventas

c	b	a	a	infraestructura
b	c	b	b	ventas
c	b	c	b	seguridad e infraestructura
b	c	c	b	ventas
b	b	b	a	tecnología
c	c	b	a	infraestructura
c	a	a	b	infraestructura
c	a	a	b	seguridad
c	b	b	c	poca osadía a la hora de in
c	b	b	a	ventas
a	c	c	a	ventas
b	c	c	b	falta stock
c	b	b	b	crecimiento limitado
b	c	a	b	infraestructura
c	a	b	c	efecto económico de la pa
b	c	c	todas	falta de material
b	b	c	c	ventas
b	b	b	todas	financiera
c	c	b	todas	ventas
a	c	c	d	redes sociales
c	c	b	b	falta de clientes
c	c	a	b	seguridad e infraestructura
c	b	a	todas	ventas
a	b	b	c	ventas
c	b	a	a	precio proveedores
c	b	a	b	ventas
c	b	a	c	oportunidades de surgir
c	a	a	c	stock
b	c	c	c	iniciativa para vender
b	b	c	c	la pandemia
c	c	b	todas	ventas
c	b	b	a	falta de stock,
c	c	b	a	stock
c	b	c	a	financiera
c	c	c	b	capital
c	b	b	b	falta mercadería
a	b	c	b	ventas y proveedores
b	b	b	b	espacio
b	a	c	b	ubicación del local
c	c	b	b	ventas
c	c	c	b	precio de venta

b	b	b	b	seguridad
c	c	c	b	hoy en día todo
c	a	a	b	seguridad
b	a	b	todas	la pandemia
b	c	a	b	ventas
b	b	b	b	stock
b	b	b	b	ventas
c	c	b	b	stock y seguridad
b	c	b	b	ventas
c	b	c	b	stock
b	b	b	b	infraestructura
c	a	c	b	infraestructura. tecnología
b	a	b	b	ventas
c	b	a	b	espacio
b	a	b	b	su pasillo no vende
c	c	c	b	transporte
c	c	a	c	espacio
c	a	b	todas	ventas
b	b	c	c	seguridad
c	b	b	c	monetario
a	c	b	c	no sabe
c	c	c	c	espacio
b	b	a	b	ubicación del local
b	c	c	a	orden de las cosas
c	b	b	b	no sabe
c	b	c	c	espacio
c	b	b	a	ubicación del local
c	c	b	c	solo vendo a través del per
b	b	c	b	ventas
c	b	b	b	estar cerca de los coleros
b	b	b	a	espacio, quiere vender por
c	c	c	c	ventas
b	b	a	b	no sabe
c	b	c	a	infraestructura y seguridad