

# UNIVERSIDAD **UNIACC**

Part of the *Apollo Global*<sup>SM</sup> Education Network

**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN**

*Programa Especial de Titulación (PET)*

*Escuela de Ingeniería Comercial*

*Carrera de Ingeniería Comercial*

**PROYECTO DE TÍTULO**

**SUSTENTABILIDAD DE LAS PYMES**

**Proyecto para optar al Grado Académico de Licenciado en Ciencias en la Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial**

**Estudiante/s: Solange Olivares; Erick Rivera; Roberto Pérez**

**Profesor Guía: Roberto Conde**

**Metodóloga: Claudia Rojas Mira**

**Santiago de Chile, Diciembre 2011**

## ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS:

1. <i>Agradecimientos</i>	4
2. <i>Resumen ejecutivo</i>	5
3. <i>Introducción</i>	7
4. <i>Marco Conceptual</i>	10
5. <i>Factores que Favorecen el Marco Sustentable</i>	18
6. <i>Resumen de Aspectos Gravitantes</i>	19
7. <i>Inicio del Desarrollo Sustentable en Chile</i>	21
8. <i>Historia de la Sustentabilidad en Chile</i>	22
9. <i>La última Modificación de la Ley N°19.300</i>	26
10. <i>Realidad Chilena de las Pymes</i>	27
11. <i>Datos Estadísticos de las Pymes</i>	30
12. <i>La Empleabilidad de las Pymes en Chile</i>	34
13. <i>Riesgos y Oportunidad para las Empresas de Menor Tamaño en Chile</i>	36
14. <i>Desarrollo Sustentable en las Empresas</i>	45
15. <i>Tema que Proponemos</i>	47
16. <i>Encuestas de las Pymes</i>	52
17. <i>Encuestas al Consumidor</i>	55
18. <i>Conclusión Final de las 3 encuestas Realizadas para Demostrar Tendencias</i>	65
19. <i>Guía Básica para Pymes</i>	68

<b>20. Instrumentos de Apoyo y Financiamiento a las Pymes</b>	<b>74</b>
<b>21. Financiamiento Medianas Empresas</b>	<b>78</b>
<b>22. Programas de Apoyo a las Pymes</b>	<b>81</b>
<b>23. Programa de Nivelación de Competencias Laborales</b>	<b>83</b>
<b>24. Pro Chile</b>	<b>85</b>
<b>25. Sence</b>	<b>87</b>
<b>26. Anexos</b>	<b>90</b>
<b>27. Bibliografía</b>	<b>106</b>
<b>28. Fuentes</b>	<b>110</b>
<b>29. Glosario</b>	<b>111</b>

## 1. **AGRADECIMIENTOS**

Queremos agradecer a nuestros familiares. Gracias por su incondicional apoyo, sin ustedes nada de esto hubiese sido posible.

A nuestro Profesor Guía, Don Roberto Conde. Muchas gracias por llevarnos con gran rigurosidad por el camino correcto.

A Silvia Araneda y Daniela Inostroza, por su constante apoyo y excelente disposición y a todos los profesores que nos entregaron las herramientas y conocimiento para enfrentar con éxito este nuevo desafío.

A los artesanos y empresarios Pyme. Gracias por su gran disposición en darnos toda la información requerida para poder finalizar este trabajo.

Gracias a todos aquellos que de una u otra manera colaboraron para el desarrollo de esta Investigación que dio vida a esta tesis.

Solange Olivares, Erick Rivera y Roberto Pérez

## **2. RESUMEN EJECUTIVO**

La presente tesis nace luego de asistir a una muestra en Casa de Piedra, ubicada en la Comuna de Las Condes, donde participaban Pymes, dentro de ésta logramos detectar que existían grupos que si estaban preocupadas de producir productos de manera ecológica, con el objetivo de cuidar nuestro medio ambiente.

Con el propósito de tener más antecedentes sobre este importante sector económico que es fundamental en todas las economías del mundo y particularmente en Chile y con el propósito de poder realizar una sólida tesis en este marco económico fue que decidimos efectuar una encuesta, la cual tuvo una muestra de 8 Mini Pymes, esta encuesta busco obtener información con el tipo de material y tratamiento con que trabajaban, conocer como eliminaban los residuos y que se nos explicara en forma breve el proceso productivo que ellos realizan para finalmente llegar al objetivo general, que es elaborar una guía que les sirva de base para elaborar productos de buena calidad, amigables con el medio ambiente y de esta forma poder comprometerlos a cuidar nuestro entorno, como también dar a conocer algunos instrumentos, ayudas financieras y administrativas que presta el Estado chileno a este segmento.

En la búsqueda de los primeros antecedentes, nos dimos cuenta que necesitábamos recopilar más información para poder realizar un análisis más acabado del sector, por lo tanto, planificamos la realización de otra encuesta y con el expertise obtenido en la primera, desarrollamos como estrategia abarcar diferentes sectores de Santiago, por ser el mercado más representativo a nivel de Pymes, con el propósito de llegar a los diferentes niveles socioeconómicos donde las Pymes estuvieran localizadas, ya sean en las tareas de Producción, Fabricación, Venta y/o Comercialización y Financiamiento.

Los sectores elegidos fueron:

- El Pueblito de los Domínicos
- Feria Artesanal en Puente Alto
- Feria Artesanal ubicada en Santa Lucía Santiago Centro.

Esto nos permitió contar con una radiografía de cómo trabajan las Pymes, que materiales utilizan, conocer su financiamiento, poder palpar las realidades que viven según el sector donde estén ubicados, (Ver Introducción a la Guía, Página 68) de este segmento tan importante para este país.

### **3. INTRODUCCIÓN**

#### **3.1. Nombre del Proyecto**

*La Sustentabilidad de las Pymes*

#### **3.2. Identificación y descripción del tema a estudiar**

La importancia del uso y conservación de los recursos naturales en el funcionamiento de las Pymes y el impacto ambiental que provocan en el medio ambiente.

Es importante destacar que existe un grupo de Mini Pymes que se preocupa por el medio ambiente, ocupando productos naturales para poder disminuir el impacto ambiental.

Desde el punto de vista ambiental las Pymes no sufren en este momento una demanda demasiado significativa por parte del Estado, ya que diversos estudios han demostrado que ellas les habría sido imposible cumplir con las nuevas normativas, por lo que se buscó , deliberadamente, dejarlas al margen de la mayor parte de las exigencias, en todo caso, no existe una política ambiental explicativa para las Pymes, sino que constituyen una parte de las políticas de desarrollo productivo, en particular, la política de producción limpia.

### **3.3. Formulación del Problema**

¿Son sustentables las Pymes que utilizan recursos naturales y no contaminan?

### **3.4. Antecedentes y contexto relevantes para el estudio y estado del tema.**

La importancia del uso de recursos naturales, la generación de mano de obra y el bajo impacto ambiental de las Pymes.

Existe un grupo de pequeños empresarios que seducidos por proteger nuestro medio ambiente han logrado producir productos que tengan un menor impacto ambiental.

La política ambiental de Chile en los últimos años se caracteriza por hacerse cargo del desarrollo industrial y sus efectos negativos sobre la calidad del medio ambiente y el uso de los recursos naturales, lo que constituye una opción clara por avanzar en la senda del desarrollo sustentable. Esta elección debe entenderse en el particular contexto del desarrollo del país, que ha puesto énfasis en la estabilidad macroeconómica, la apertura al exterior, el libre desenvolvimiento de la iniciativa privada y el control riguroso del gasto público entre otros factores.

### **3.5. Justificación del Estudio**

Incentivar a los pequeños empresarios que al utilizar recursos naturales, no contaminan el medio ambiente y al mismo tiempo sus empresas pueden ser rentables, lo cual hará que pueden abrirse a los mercados externos.

### **3.6. Usuario o Público Objetivo**

Micro Empresas, Pequeños Empresarios, Pymes y Consumidores.



### **3.7. Metodología**

Nuestro estudio será de tipo deductivo e investigativo, partiendo con la aplicación de Encuestas al target objetivo y una recopilación de información bibliográfica de Instituciones Estatales y Privadas sobre estudios del impacto ambiental de las Pymes y de los recursos que el Estado dispone para ellas.

### **3.8. Objetivo General**

Conocer la viabilidad o sustentabilidad de las Pymes que utilizan recursos naturales y no contaminan el medio ambiente.

### **3.9. Objetivos específicos (metas parciales)**

- Identificar los recursos naturales disponibles que utilizan las Pymes.
- Identificar el impacto que pueden causar los residuos sobre el medio ambiente.
- Utilizar información de Instituciones Estatales y Privadas sobre el impacto ambiental de las Pymes
- Analizar la información obtenida de las Encuestas aplicadas a las Pymes y a los Consumidores.
- Conocer el proceso de fabricación de las Pymes en relación a los materiales que utilizan y al cuidado del medio ambiente en el manejo de los residuos, siendo este un factor muy importante al momento de exportar productos a los mercados desarrollados donde existe una conciencia y legislación medioambiental que favorece la entrada de productos que tengan estas características y principios.
- Conocer la realidad y preferencia de los consumidores en Chile al momento de decidir una compra en relación a productos elaborados con materias primas naturales y procesos que cuiden al medio ambiente y si existe una tendencia en Chile tal como ocurre con los países desarrollados.

## **4. MARCO CONCEPTUAL**

### **4.1. El Desarrollo Sustentable**

Si bien la sustentabilidad es un concepto que se comenzó a plantear hace más de 300 años, ésta ha tomado mayor importancia en las últimas tres décadas. A lo largo de su historia, han existido varias definiciones de sustentabilidad, según la época y los intereses existentes, pero hemos elegido las tres que más nos representan y que tienen mayor consenso a nivel internacional.

*“El desarrollo sustentable es un proceso de mejoría económica y social que satisface las necesidades y valores de todos los grupos interesados, manteniendo las opciones futuras y conservando los recursos naturales”*

**(UICN, 1990)<sup>1</sup>**

*“El desarrollo sostenible es el manejo y conservación de la base de recursos naturales y la orientación del cambio tecnológico e institucional, de tal manera que asegure la continuidad de las necesidades humanas para las generaciones presentes y futuras”*

**(FAO, 1991)<sup>2</sup>**

*“Aquél que satisface las necesidades de las generaciones presentes en forma igualitaria, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro, 1992).<sup>3</sup>*

---

<sup>1</sup> XVII Sesión de la Asamblea General UICN. Unión Mundial para la Naturaleza, Perth, Australia. 28 de Noviembre al 5 de Diciembre de 1990.

<sup>2</sup> Organización de Comida y Agricultura de las Naciones Unidas. 1991.

<sup>3</sup> Informe de la comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, conocido también como informe de la comisión de Brundtland, en la cual define el desarrollo sustentable.

Los tres conceptos indicados anteriormente representan lo que es la sustentabilidad, con algunos matices distintos, pero consideramos que es conveniente plantear nuestra propia definición de la sustentabilidad basándonos en los conceptos anteriores y que esperamos recoja de mejor forma el enfoque que queremos darle al presente trabajo.

*“Desarrollo sustentable es la administración de los recursos naturales y no naturales (creados por el hombre) para satisfacer las necesidades sociales y económicas de las generaciones actuales sin dañar a estas ni a las futuras”.*

Consideramos que ésta definición recoge elementos esenciales para el trabajo y desarrollo de las Pymes en Chile, quienes en su trabajo habitual se ven enfrentadas frecuentemente a la utilización de materiales que podrían generar un daño ambiental si es que no implementan sustentabilidad lo cual limita su potencial de desarrollo y venta en mercados donde este aspecto tiene gran importancia y está en crecimiento.

## **4.2. Características de la Sustentabilidad**

La sustentabilidad tiene cuatro dimensiones, que interactúan entre sí:

### **4.2.1. La dimensión Físico – Biológica<sup>4</sup>**

Esta dimensión considera aquellos aspectos relacionados con el manejo que puedan realizar las empresas de los residuos que generen sus actividades productivas, concientes de la importancia que tiene el preservar y potenciar la diversidad de los ecosistemas. Las empresas no sólo pueden generar impacto al medio ambiente con la incorrecta utilización de recursos naturales, sino que también a través de la correcta disposición de los residuos que genera.

### **4.2.2. La dimensión Social<sup>5</sup>**

Considera el acceso equitativo a los bienes de la naturaleza y también asegura la protección a las personas respecto a los daños que pueda producir el uso y abuso de los recursos principalmente por parte de las empresas, tanto para las generaciones actuales como para las que puedan existir en el futuro

---

<sup>4</sup> Marcel Achkar, Programa Uruguay Sustentable, Laboratorio de Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental del Territorio. Departamento de Geografía, Facultad de Ciencias. U de la R. Agosto 2002

<sup>5</sup> Según Redclift (1996), "la gestión y los conflictos ambientales están relacionados con dos procesos: la forma en que las personas dominan la naturaleza y la dominación ejercida por algunas personas sobre otras" <http://www.um.es/gtiweb/adrico/medioambiente/tresdimensiones.htm>

### **4.2.3. La dimensión Económica<sup>6</sup>**

Incluye a todo el conjunto de actividades humanas relacionadas con la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Todos aquellos procesos productivos que tengan incorporados prácticas medio ambientales generan valor agregado el cual es valorado por los mercados.

### **4.2.4. La dimensión Política<sup>7</sup>**

Se refiere a que los Gobiernos incorporen un marco legal que tenga claros lineamientos y regulaciones que permitan el desarrollo de la sustentabilidad en las empresas, penalizando el uso inadecuado de los recursos como también fomentando la incorporación de buenas prácticas medioambientales

## **4.3. Historia de la Sustentabilidad en Chile**

Los Primeros antecedentes conceptuales de desarrollo sustentable que se registran en la historia corresponden a 1798, año en el que Malthus<sup>8</sup>, escribe un ensayo motivado por la preocupación que le genera la disminución de recursos naturales y sus consecuencias en relación al crecimiento económico y de la población. A pesar

---

<sup>6</sup> Según Redclift (1996), "los efectos externos, entre los que destaca el efecto invernadero y la destrucción de la capa de ozono, no son consecuencia de la escasez, sino de la imprudencia e insostenibilidad características de los sistemas de producción".

<http://www.um.es/gtiweb/adrico/medioambiente/tresdimensiones.htm>

<sup>7</sup> "Lo que hizo que el movimiento global por el desarrollo sostenible fuera diferente de otros esfuerzos medioambientales que lo precedieron fue el reconocimiento de la interrelación entre los elementos críticos del desarrollo económico, de la política social y de la protección medioambiental" (Cooper, 1999) <http://www.um.es/gtiweb/adrico/medioambiente/tresdimensiones.htm>

<sup>8</sup> Thomas R. Malthus, economista británico del siglo XIX (1766-1834), en su libro "Ensayo sobre el Principio de la Población", expresó su teoría sobre las poblaciones, diciendo que mientras que las poblaciones crecían en forma logarítmica (geométrica), los recursos naturales para la manutención de esas poblaciones aumentaba en forma aritmética. <http://www.biocab.org/sobrepoblacion.html>

de estos primeros indicios el concepto no tomó fuerzas por alrededor de 200 años. Es más, durante la primera mitad del siglo XX el paradigma del progreso fue el “Desarrollo”.

El término, aplicado al desempeño de las sociedades humanas, alcanzó amplios niveles de difusión luego de la segunda guerra mundial, las sociedades humanas comenzaron a constatar la existencia de una separación que se producía entre los países del tercer mundo y de los industrializados. Los especialistas de todo el mundo desarrollan una serie de teorías que intentan explicar este proceso obteniendo como resultado las teorías de desarrollo y subdesarrollo, definiéndose este último como un proceso de retardo en varios países que siguen como ejemplo los países desarrollados.

#### **4.4. Opiniones de importantes figuras de la época, que pensaban que la teoría del desarrollo se interpretaba así:**

*“Todos los pueblos de la Tierra deben transitar la misma huella y aspirar a una única meta: el desarrollo. El camino a seguir, aumentar la producción, base del crecimiento económico, clave para la prosperidad y la paz mundial” (1949, Truman, Presidente de los EEUU).*

*“Un país se encuentra en situación de subdesarrollo, cuando sus recursos naturales y humanos susceptibles de ser explotados, no lo han sido suficientemente”. (Leduc, 1952, Miembro de la Academia de Ciencias Morales y Políticas. Francia)*

(Dr. Manfred Max-Neef, 2007, Profesor Titular del Instituto de Economía de la Escuela de la U. de Chile y un personaje bastante reconocido por sus estudios de desarrollo sustentable a nivel internacional.)<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> En ceremonia de premio “Luis Oyarzun, el cual es conferido a aquellas personas que han contribuido a la conservación y promoción de nuestro país. Miércoles 8 de Agosto 2011

#### **4.5. Opiniones de importantes personajes del quehacer nacional**

“Personas o instituciones con una enorme capacidad de destruir el medioambiente son celebradas como elementos destacados del desarrollo y de progreso y simultáneamente gente o instituciones que se dedican con pasión a defender el medioambiente suelen ser víctimas muchas veces de manifestaciones de hostilidad”.

“Vemos cada vez más un proceso creciente de incompatibilidad entre el desarrollo local y los procesos productivos y una tensión entre actividades productivas. Hoy en día la minería y la agricultura no tienen temas de diálogo, están enfrentados por el tema de la contaminación atmosférica y la calidad de la tierra. Tenemos confrontación entre el sector turismo y la acuicultura hoy hay una tensión por el uso de las cuencas y los servicios ambientales que provee el territorio nacional”.

(Sara Larraín, Premio Luis Oyarzun 2007, Ecologista)<sup>10</sup>

De las citas, se desprende que en la época no existió ninguna vinculación entre desarrollo y sustentabilidad, lo que nos permite afirmar que parte importante del desarrollo que hoy tienen varios países fue gracias al deterioro de ecosistemas y parte de ese costo lamentablemente hoy lo pagan las sociedades subdesarrolladas.

#### **4.6. Desarrollo Sustentable: Pasado, Presente y Futuro**

Por años, el desarrollo fue ligado al crecimiento material y económico de las sociedades a toda costa, a la producción y transformación de los recursos, evaluándolos según su posible retorno económico, sin reparar en los costos asociados, tanto para las personas como para el medio ambiente. Una visión elaborada sin una ética o responsabilidad en su proceder, sin visión del futuro.

---

<sup>10</sup> En ceremonia de premio “Luis Oyarzun, el cual es conferido a aquellas personas que han contribuido a la conservación y promoción de nuestro país. Miércoles 8 de Junio de 2011

Al mismo tiempo que durante años se ha producido “riqueza”, hemos generado contaminación, pobreza, exclusión social y bastante deterioro ambiental. Los gobiernos y las empresas se convirtieron en los principales responsables. Esta dinámica va confirmando la estrecha relación que existe entre desarrollo y sustentabilidad. Con el paso de los años, los problemas ligados al desarrollo fueron cada vez más evidentes, lo que obliga a retomar lo que Malthus ya había observado anteriormente.

En paralelo con este proceso, se pudieron apreciar algunas muestras de conciencia ambiental, personas que creían que la forma de manejar el progreso no era sostenible en el tiempo.

#### **4.7. Problemas y desafíos asociados al desarrollo sustentable**

El problema reside en la actitud de los gobiernos, ya que carecen de voluntad política para realizarlo.

La responsabilidad recae en los gobiernos del hemisferio norte que se han negado a financiarlo, sin embargo, también los países del hemisferio sur lo visualizan como un pretexto para continuar con su modelo de desarrollo sin observar las consecuencias ambientales.

#### **4.8. Entonces ¿Qué se necesita?**

Para acceder al desarrollo sustentable se necesita lo siguiente:

- a) Aproximaciones interdisciplinarias e integradas a los problemas.
- b) Conceptos de teorías y dinámicas no lineales de sistemas complejos.

Los ecosistemas muestran estados multi-estables y de comportamiento discontinuo en tiempo y espacio.

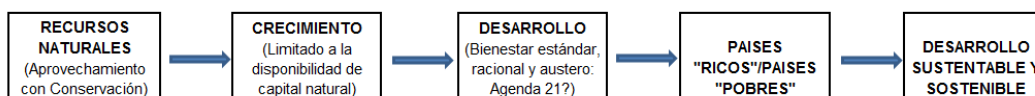
- c) Análisis y monitoreo de los procesos de cambio.



Los ecosistemas pueden ser afectados leve o severamente por cambios que transcurren lentamente, lo que contrasta en cómo se hacen las cosas desde el punto de vista político.

d) Puesto que se están incrementando las conexiones espacio-temporales de los fenómenos no lineales asociados con el ambiente, se requieren aproximaciones interdisciplinarias que consideren las diferentes escalas de la problemática; esto contrasta directamente con la forma en que tradicionalmente se han manejado los problemas ecológicos.

e) Los ambientes natural y social están en constante cambio (coevolución), por lo que se requiere una aproximación que sea adecuada al entorno natural que tiene características evolutivas, a la teoría económica y organizacional, que tiene como características la innovación y el aprendizaje y que formule políticas para una sociedad adaptativa.



Desarrollo sustentable: pasado, presente y futuro/ Mario Alberto Díaz López, **Ingenierías**, Octubre-Diciembre 2004, Vol. VII, No. 25<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Mario Alberto Díaz López, Facultad de Ingeniería y Arquitectura –UR- [mdiaz@mail.ur.mx](mailto:mdiaz@mail.ur.mx)

## **5. Factores que favorecen el marco sustentable en relación al medio ambiente**

### **5.1. \*El papel de la Agenda 21**<sup>12</sup>

Este programa surgió de las negociaciones de la Cumbre de Río y tiene por objetivo incrementar la cooperación e integración de políticas entre instituciones nacionales e internacionales, racionalizando los regímenes jurídicos de niveles diversos para hacer mejor, más participativa e informada la toma de decisiones.

La Agenda 21 introdujo el concepto de estrategias nacionales para el desarrollo sustentable como medio de integrar objetivos económicos, sociales y ambientales, en un plan estratégicamente enfocado a la acción. El programa estableció como meta el año 2002 para que todos los países formularan sus propias estrategias. Al 2001, cerca de 85 naciones habían generado alguna clase de estrategia, aunque la efectividad de dichas medidas varió de país en país.

Del programa surgió la necesidad de que dichos esfuerzos permearan a nivel comunitario, surgiendo entonces la Agenda 21 local, que al año 2001 contaba con cerca de 3,000 iniciativas, dentro de un amplio abanico de posibilidades, es decir, desde villas, hasta las principales áreas metropolitanas del mundo. La fuerza de la Agenda 21 local radica en que esta aproximación involucra a los interesados en la toma de decisiones, identificando prioridades, encontrando e implementando soluciones, por lo que el desafío radica en enfocarla a áreas claves donde se requiere respuesta expedita y donde tenga mayor impacto en la consecución del objetivo último, el desarrollo sustentable.

---

<sup>12</sup> Programa de la ONU, para promover el desarrollo sostenible,  
[http://www.bcn.es/agenda21/A21\\_AGENDA\\_CAST.htm](http://www.bcn.es/agenda21/A21_AGENDA_CAST.htm)

- Ver Anexo 1 Pagina 91

## **6. RESUMEN DE ASPECTOS GRAVITANTES**

### **6.1. Convención Marco<sup>13</sup> de las Naciones Unidas sobre el cambio climático**

El aumento paulatino de las temperaturas de la superficie de la tierra, el deshielo de los glaciares, el aumento del nivel del mar y las sequías, es el reflejo de una modificación o variabilidad del clima, que nos está provocando un cambio climático importante.

Hace más de una década que la mayor parte de los países se unieron a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Esta convención tiene como objetivo principal crear conciencia pública en relación a esta materia. Fue adoptada el 9 de Mayo de 1992 en la ciudad de New York, sin embargo fue adoptada el 21 de Marzo de 1994.

Durante 1997, los países involucrados incorporaron una adición a esta convención conocida como Protocolo de Kioto que incorpora más exigencias.

### **6.2. Protocolo de Kioto<sup>14</sup>**

Este protocolo fue adoptado el 11 de diciembre de 1997 en Kioto, Japón, sin embargo entró en vigencia el 16 de Febrero de 2005. Es un acuerdo internacional que tiene como objetivo frenar el cambio climático, con la reducción de seis contaminantes que causan el calentamiento global como son: dióxido de carbono CO<sub>2</sub>, gas metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), además de tres gases industriales

---

<sup>13</sup> Ver Anexo 2, Página 96

<sup>14</sup> Ver Anexo 3, Página 98

fluorados: Hidrofluorocarbonos (HFC), Perfluorocarbonos (PFC) y Hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>).

Éste acuerdo obliga a 39 países que son desarrollados, a reducir en un 8% la emisión de gases de efecto invernadero. No están incorporados los países en vías de desarrollo como es Brasil, China e India.

Se debe destacar que la reducción de un 8% se obtiene de haber tomado como muestras las emisiones generadas en 1990 y para comprobar la realización de esta reducción se medirá la media de emisiones desde 2008 hasta 2012.

En el 2009 este acuerdo fue ratificado por 187 países sin embargo EEUU, el país con mayor emisión de gases aún no ha ratificado el protocolo.

## **7. INICIO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE EN CHILE**

### **7.1. Como comienza el desarrollo sustentable en Chile**

La política medio ambiental en Chile se inspira en el concepto de desarrollo sustentable, es decir, su esencia es el crecimiento económico acompañado con la protección del medio ambiente.

La ley de Medio Ambiente, la No.19.300 (anexo 4, pág. 99), se publicó en el diario oficial el 9 de marzo de 1994. A partir de esta fecha, se establecen criterios Institucionales y Regulatorios para focalizar las acciones del Estado.

Con el establecimiento del marco normativo, se generan cambios significativos las cuales se reflejan en las mejoras en la calidad de vida para las personas y en mejores oportunidades comerciales para el sector productivo.

La experiencia en la reducción de contaminación atmosférica de la ciudad de Santiago, ha sido fundamental para la iniciativa que ha tenido el Banco Mundial en relación a Aire Limpio para ciudades de América Latina.

Chile lideró esta iniciativa durante el período desde Marzo 2002 hasta Marzo de 2004.

Se debe indicar que en la última década se ha avanzado bastante en esta materia debido al marco regulatorio creado por el Estado sobre este tema, además del trabajo en conjunto que se ha realizado de manera paralela con distintos sectores, otorgando incentivo para que las empresas privadas comiencen a invertir recursos en estas materias.

A continuación, detallaremos una muestra del avance que se ha obtenido.

## **8. HISTORIA DE LA SUSTENTABILIDAD EN CHILE**

### **8.1. Situación 1990**<sup>15</sup>

Durante los 90, la contaminación ambiental se había dado por décadas sin tener ninguna respuesta favorable ante esta problemática. Su foco principal era la capital de Santiago, el norte del país por la gran actividad minera y en lugares del Sur donde se utilizaba de forma masiva la leña como principal combustible.

En este periodo, la capital registraba más de 100 episodios críticos de alta contaminación incluyendo alertas, preemergencia y emergencias. Sin embargo, esto comienza a cambiar con una reducción sostenida de los contaminantes, debido principalmente al cambio de combustible de la industria, además de la exigencia del convertidor catalítico en los automóviles.

### **8.2. Las medidas aplicadas**

Elaboración de instrumentos de control, se incorporaron mejoras tecnológicas en el transporte, en la industria y se realiza un desarrollo de la normativa que nos permita poder regular este tema y mejorar el control.

Es por esto que en el año 1998 se incorporó el Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana, en este Plan se impusieron medidas de control contra las emisiones del sector industrial, en el transporte público y privado, además se incorporaron medidas de contingencia en días críticos, se crearon incentivos en la utilización de tecnologías limpias y se trabajó en el mejoramiento en la composición de los combustibles. Este proyecto se

---

<sup>15</sup> ver anexo 5 en página 100

realizó con un plazo de 14 años, incluyendo dos reformulaciones al año 2000 y en el 2005.

El objetivo principal de este Plan es recobrar los niveles de calidad ambiental en el país.

En relación a la contaminación en centros urbanos de la zona sur, se han comenzado a realizar activos monitoreos que permitan diagnosticar de manera minuciosa las concentraciones y la composición de la contaminación.

Como prevención se han realizado campañas de sensibilización masiva para el correcto uso de la leña, por otro lado se está trabajando además en la conversión de equipos de calefacción en edificios públicos al gas natural y sistemas de certificación de leña de buena calidad.

### **8.3. Resultados Logrados**

Debido a la gran cantidad de medidas aplicadas, los promedios de contaminación por material particulado fino (PM2.5) que es el más perjudicial para la salud de los habitantes, se redujo en un 52% durante la década de los 90.

### **8.4. MARCO LEGAL<sup>16</sup>**

Al inicio del gobierno del Presidente Don Patricio Aylwin, el tema ambiental estaba ausente tanto desde el punto de vista de la política institucional, la legislación como desde el punto de vista de la administración. No existía una conducción y coordinación central que abordara los diversos aspectos vinculados al tema ambiental, de ahí que se comienza a gestar La **Ley Nº 19.300**. Promulgada el 1º de

---

<sup>16</sup> Ver Anexo 6 página 102.

marzo de 1994 y publicada en el Diario Oficial el día 9 de marzo de 1994. Modificada por la ley N° 20.173. (D.O. 27.03.2007).

La importancia de esta ley se centra en el artículo 1° que dice “ **El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental**, se regularán por las disposiciones de esta ley, sin perjuicio de lo que otras normas legales establezcan sobre la materia.

En esta Ley nace la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), que es una institución del Estado que tiene como misión velar por el derecho de la ciudadanía a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental. Entre sus responsabilidades está actuar como un servicio de consulta, análisis, comunicación y coordinación en materias relacionadas con el medio ambiente. Tiene la responsabilidad de recomendar políticas para una mejor gestión ambiental e informar sobre el cumplimiento de la legislación vigente al Presidente de la República.

Se debe mencionar que Chile ha participado en la firma y ratificación de numerosos instrumentos internacionales en materia de medio ambiente. Se debe indicar que estos acuerdos, foros o convenios al ser ratificados por el Parlamento, poseen el rango de Ley de la República.

Entre los acuerdos más relevantes se pueden destacar:

- La Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
- La Convención sobre la Diversidad Biológica.
- Programa de Trabajo Agenda 21
- El Convenio de Viena y el Protocolo de Montreal (Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono)
- RAMSAR (protecciones de humedales). Ver glosario



- CITES (comercialización de especies protegidas). Ver glosario
- Convenio de Basilea (movimiento transfronterizo de desechos peligrosos)
- Convención de Lucha contra la Desertificación.

La asociación comercial y la integración que tiene Chile con otros países, nos lleva a que se establezca una relación entre la actividad económica con lo ambiental, un ejemplo concreto, es el tratado de libre comercio con Canadá que incorporó el tema ambiental de manera categórica.

Una política ambiental, Para el Desarrollo Sustentable, 9 de Enero de 1998.  
[http://www.sinia.cl/1292/articles-26000\\_pdf\\_politica.pdf](http://www.sinia.cl/1292/articles-26000_pdf_politica.pdf)

**9. LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE LA LEY N° 19.300 SOBRE BASES GENERALES DEL MEDIO AMBIENTE, FUE MODIFICADA POR LA LEY N° 20.417 DE 2010<sup>17</sup>**

El 26 de enero del 2010 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.417, que “Crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente”.

Ley N° 20.417, crea el ministerio, el servicio de evaluación ambiental y la súperintendencia del medio Ambiente. <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010459>

---

<sup>17</sup> Ley N° 20.417 de 2010 (ver Anexo 7 Pág. 103)

## 10. REALIDAD CHILENA DE LAS PYMES

### 10.1. DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES EN CHILE

#### 10.1.1. Definición de las Pymes en Chile

La Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) es un estado en evolución dentro del querer “ser Empresario”. En América Latina, más del 90% de las empresas registradas son Pyme y en Chile ese porcentaje llega al 92,3%<sup>18</sup>, según informe del SII, realizado en el 2010, el cual se presenta como un sector de mayor generación de empleo pero que también tiene la mayor incidencia de fracaso. En este contexto, el desarrollo de las Pymes depende en gran medida de implementar los mecanismos de apoyo necesarios para transformar la vulnerabilidad que le confiere su tamaño en oportunidades para adaptarse a las demandas del momento, innovar e integrarse exitosamente a las economías nacionales e incluso a las internacionales.

En este contexto, el crecimiento y desarrollo de una empresa implica capacitación, inversión, visión de futuro, acceso a tecnología y a la información, además de generar un ambiente armónico en la empresa, que permitan buscar soluciones integrales a problemas de igual naturaleza. En estas condiciones, los

---

<sup>18</sup> Información entregada en la Pagina del SII [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

<http://search.sii.cl/query.html?col=10intern&qt=+estadisticas+de+mipyme&charset=windows-1252&Buscar.x=18&Buscar.y=3&Buscar=submit>, <http://www.sii.cl/estadisticas/empresas.htm>

temas ambientales exigidos por muchos clientes nacionales y extranjeros, también se encuentran asociados de manera coyuntural al crecimiento económico y social de una empresa, sobretodo del sector Pyme el cual tiene una alta significancia en el desarrollo de un país.

En Chile el Ministerio de Economía bajo la Ley No. 20416, conocida como Estatuto Pyme, publicada en el Diario Oficial el 3 de Febrero de 2010, define a las Pymes para caracterizarlas de mejor manera y al mismo tiempo ubicarlas en un lugar preferencial con el fin de facilitar trámites, flexibilizar algunas normativas, fomentar la asociatividad, controlar conductas monopólicas, reorientar programas y políticas estatales en Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y como parámetro se usa según las ventas anuales en Unidades de Fomento según el siguiente cuadro:

**TABLA No. 1**

<b>Clasificación de Empresas por Ventas Anuales en UF</b>	
<b>Micro</b>	Hasta 2.400
<b>Pequeña</b>	2.401 hasta 25.000
<b>Mediana</b>	25.001 hasta 100.000
<b>Grande</b>	Más de 100.000

#### **10.1.2. Clasificación de la Empresa por Número de Trabajadores**

Por número de trabajadores se integra el enfoque aportado por MIDEPLAN que agrupa a las empresas por la cantidad de trabajadores, con un tope de 199 para las empresas medianas.

**TABLA No. 2**

<b>Clasificación empresa por N° de trabajadores</b>	
<b>Micro</b>	1 a 9
<b>Pequeña</b>	10 a 49
<b>Mediana</b>	50 a 199
<b>Grande</b>	200 y más

Biblioteca Nacional de Chile -BCN (2006), Radiografía de las Pymes, 29 de Agosto 2006. Extraído el 13 de Noviembre, 2011 del sitio Web: [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)  
[http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.2005-10-27.5531339183/otros-documentos-sobre-cambio-climatico/temas\\_portada.2006-08-08.7810152165](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-27.5531339183/otros-documentos-sobre-cambio-climatico/temas_portada.2006-08-08.7810152165)

En 2008 existían 741.299 empresas de menor tamaño en Chile, lo que representa el 96,8% del total de las empresas del país.

<b>Promedio de años de existencia</b>			
<b>Micro</b>	Pequeña	Mediana	Grande
<b>10,6</b>	12,2	13,7	17,6

Fuente: Obs a Empresas, Ministerio de Economía, 2009

## 11. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS PYMES

**TABLA No. 3**

CUADRO ESTADISTICO POR TIPO DE EMPRESAS EN CHILE AL 31.12.2010:								
Tamaño Empresa	Cantidad de Empresas	%	Ventas en UF	%	No. Trabajadores	%	Remuneración Trabajadores	%
GRANDES EMPRESAS	11.133	1,19%	10.808.332.694	82,15%	3.613.373	47,92%	630.997.805	56,55%
MEDIANAS EMPRESAS	22.044	2,37%	967.180.949	7,35%	1.278.636	16,96%	133.833.167	11,99%
MINI EMPRESAS	616.702	66,17%	321.771.743	2,45%	570.402	7,56%	73.137.354	6,55%
PEQUEÑAS EMPRESAS	148.194	15,90%	1.059.283.273	8,05%	1.584.698	21,01%	140.145.659	12,56%
SIN INFORMACION	133.853	14,36%	0	0,00%	493.728	6,55%	137.772.983	12,35%
<b>TOTALES</b>	<b>931.926</b>	<b>100,00%</b>	<b>13.156.568.659</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.540.837</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.115.886.968</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SII, 31.12.2010, <http://www.sii.cl/estadisticas/empresas.htm>

La legislación nacional considera además diversas normativas aplicables a cada tipo de empresa, que definen su tamaño, esos factores pueden ir desde hectáreas de superficie, capital o activos, montos exportados, tamaño de las embarcaciones y producción de contaminación.

**TABLA No. 5**

ESTADISTICA DE EMPRESAS POR COMUNA Y TRAMO DE VENTAS								
REGIONES	No. de Empresas	%	Ventas (UF)	%	No. de Trabajadores Dependientes	%	Remuneraciones de Trabajadores Dependientes	%
I REGION DE TARAPACA	16.478	1,77%	201.815.891	1,29%	88.071	1,17%	9.737.156	0,78%
II REGION DE ANTOFAGASTA	26.247	2,82%	363.998.311	2,32%	161.381	2,14%	30.367.759	2,42%
III REGION DE ATACAMA	14.233	1,53%	127.213.721	0,81%	90.185	1,20%	13.562.605	1,08%
IV REGION DE COQUIMBO	35.204	3,78%	206.417.401	1,31%	178.887	2,37%	20.490.216	1,63%
V REGION DE VALPARAISO	94.112	10,10%	886.036.186	5,64%	529.508	7,02%	74.801.100	5,96%
VI REGION DEL L.G.B. OHIGGINS	49.108	5,27%	311.717.331	1,99%	324.286	4,30%	27.419.728	2,18%
VII REGION DEL MAULE	63.797	6,85%	241.800.214	1,54%	307.974	4,08%	26.252.171	2,09%
VIII REGION DEL BIO BIO	95.944	10,30%	541.804.020	3,45%	557.645	7,39%	67.444.720	5,37%
IX REGION DE LA ARAUCANIA	45.055	4,83%	153.391.908	0,98%	205.072	2,72%	22.474.590	1,79%
X REGION DE LOS LAGOS	47.172	5,06%	304.261.852	1,94%	251.219	3,33%	27.082.271	2,16%
XI REGION AISEN	6.820	0,73%	25.954.083	0,17%	25.710	0,34%	2.588.378	0,21%
XII REGION DE MAGALLANES	10.752	1,15%	60.116.166	0,38%	60.719	0,81%	5.413.077	0,43%
XIII REGION METROPOLITANA	392.005	42,06%	12.133.528.628	77,27%	4.630.692	61,40%	912.069.065	72,64%
XIV REGION DE LOS RIOS	19.292	2,07%	90.047.630	0,57%	81.438	1,08%	10.637.711	0,85%
XV REGION DE ARICA Y PARINACOTA	13.494	1,45%	47.757.341	0,30%	48.016	0,64%	5.050.866	0,40%
SIN INFORMACION	2.213	0,24%	6.819.024	0,04%	734	0,01%	139.897	0,01%

Fuente: SII, 31.12.2010, <http://www.sii.cl/estadisticas/empresas.htm>

**TABLA No.6**

Distribución por Sector Económico en %				
Industrias	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	10	12,4	7,3	3,8
Explotación de minas y canteras	0,3	0,9	1,1	1,6
Industrias manufactureras	6,6	12	15,9	20,9
Suministro de gas, electricidad y agua	0,2	0,2	0,2	1,4
Construcción	4,6	9,7	11,1	10,3
Comercio al por mayor y menor, reparación de vehículos	39	32,2	34,6	35,2
Hoteles y restaurantes	4,6	4,3	2,8	1,6
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6,8	9,5	8,5	8
Intermediación financiera	1,2	2,7	2,9	4,8
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	12,4	13,4	14,1	11,2
Otras actividades comunitarias, sociales y personales de tipo de servicio	14,1	2,8	1,4	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile (2010), La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile Extraído el 13 de Noviembre, 2011 del sitio Web: [www.oit.cl](http://www.oit.cl).  
<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/peq/peq001.pdf>

**TABLA No. 7**

Tipo de Organización Jurídica en %	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Persona Natural	82,5	48,3	14,8	3,7
Sociedad Limitada	12	36,9	52,6	40,1
Sociedad Anónima Cerrada	2,2	10	28,1	49,1
Otra	3,3	4,9	4,5	7,1

Fuente: Obs a Empresas, Ministerio de Economía, 2009

**TABLA No. 8**

PARTICIPACIÓN MIPE EN LAS EXPORTACIONES (FOB EN MILES DE DÓLARES SIN IVA)									
Año	Mipe	%	Mediana	%	Grande	%	No Clasificados	%	Total
2002	163.813	0,9	488.288	2,8	16.752.542	96,2	12.838	0,1	17.417.481
2003	173.049	0,9	512.665	2,6	19.384.148	96,5	15.704	0,1	20.085.566
2004	196.262	0,6	584.169	1,9	30.109.293	97,4	16.016	0,1	30.905.740
2005	208.624	0,5	667.948	1,7	37.711.042	97,7	7.110	-	38.594.724
2006	228.079	0,4	713.142	1,3	54.928.502	98,3	11.249	-	55.880.972
2007	247.763	0,4	829.028	1,3	62.969.692	95,8	1.684.376	2,6	65.730.859
2008	301.818	0,4	1.068.974	1,5	67.627.448	97,9	46.901	0,1	69.045.141
<b>TOTAL</b>	<b>1.519.408,00</b>	<b>4,10</b>	<b>4.864.214,00</b>	<b>13,10</b>	<b>289.482.667,00</b>	<b>679,80</b>	<b>1.794.194,00</b>	<b>3,00</b>	<b>297.660.483,00</b>

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Aduanas - SII.

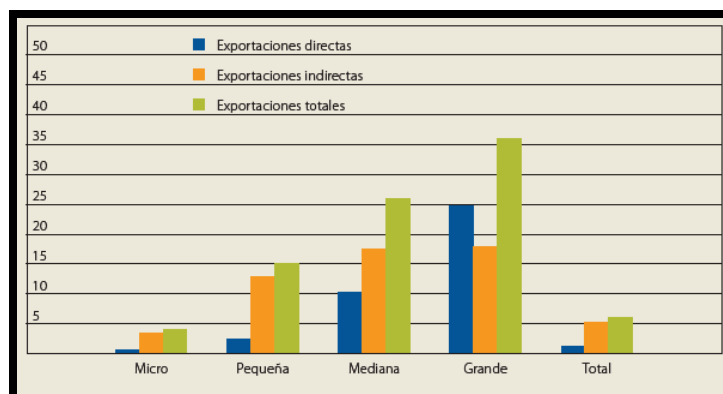
\*\* Exportadores incluidos en el listado de aduanas, pero que no tienen asociado un tramo de venta en las bases del SII.

Fuente: La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile (2010), La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile Extraído el 13 de Noviembre, 2011 del sitio Web: [www.oit.cl](http://www.oit.cl).  
<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/peq/peq001.pdf>



## 11.1. Porcentaje de Empresas Exportadoras por Tamaño

TABLA No. 9



Fuente: Encuesta Longitudinal Empresarial, Ministerio de Economía 2009

La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile (2010), La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile Extraído el 13 de Noviembre, 2011 del sitio Web: [www.oit.cl](http://www.oit.cl).  
<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/peq/peq001.pdf>

Una parte importante de las empresas de menor tamaño no exporta de forma directa, sino a través de terceros, por lo tanto no quedan registradas en Aduana bajo su Rut.

## 12. LA EMPLEABILIDAD DE LAS PYMES EN CHILE

La Empleabilidad de las Pymes, según informe sobre “La situación de la micro y pequeña empresa en Chile”, realizado en Abril de 2010, nos indica que en conjunto las micro y pequeñas empresas agrupan el 58% de la ocupación del sector privado, representando el 96% de las empresas del sector formal, distribuido en todo el territorio nacional, un dato relevante que nos indica la importancia que tiene para nuestro país las Pymes.

En nuestro país existen aproximadamente 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, incluyendo los trabajadores por cuenta propia. Además existen 805 mil microempresas informales.

En conclusión, las Pymes tienen gran relevancia desde el punto de vista del empleo por la proporción de empresas que representa.

La Situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile (2010), Revelan situación actual de la micro y pequeña empresa. Extraído el 13 de Noviembre, 2011 del sitio Web: [www.diarioPyme.co](http://www.diarioPyme.co) . <http://www.diarioPyme.com/2010/04/CORFO-realidad-de-la-miPyme-Pyme-sercotec-2010/>

### **12.1. Relevancia de las EMT en Chile**

Las empresas de menor tamaño (EMT) son la masa comercial más grande del país en volumen con más del 98% del mercado y la mayor fuente generadora de empleos.

### **12.2. Tendencias a Nivel Internacional:**

Existen diversas tendencias a nivel internacional. Una de las más fuertes de los últimos años es la inclusión de la sustentabilidad en las estrategias comerciales de las empresas. Es una visión que lleva a las empresas a ser más responsables por su entorno y comunidad, con un fuerte rol social.

### **12.3. Definición de Comercio Sustentable**

“El comercio sustentable se define como un comercio que genera valor económico, reduce la pobreza e inequidad y regenera los recursos ambientales: en estos términos, todo tipo de comercio debiera, finalmente, ser sustentable. Sin embargo, por ahora es aquel comercio de productos que se distinguen de manera explícita por sus positivas repercusiones sociales, ambientales y/o éticas. El comercio sustentable existe en muchos niveles y exhibe numerosos rostros. Algunos de éstos ponen énfasis en los objetivos ambientales, mientras que otros apuntan a objetivos sociales; algunos poseen estándares muy elevados y criterios estrictos, mientras que otros, conscientes de que muchos productores no podrían cumplir los estándares más elevados, sin por ello dejar de comprometerse con alcanzar un comercio más sustentable, han elaborado normas y criterios que pueden considerarse como primeros, segundos y terceros pasos hacia el comercio sustentable”.

Marco Julio González Bazán (10 de marzo 2008) la sustentabilidad y su inserción al comercio página 12, volumen 9, numero 9, ISSN: 1067-6079, extraído el 13 de Noviembre de 2011 <http://www.revista.unam.mx/vol.9/num3/art16/art16.pdf>

**13. RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO EN CHILE**

Las oportunidades de conseguir financiamiento es el problema principal de las micro y pequeñas empresas debido a su falta de acceso al crédito de bancos y otras instituciones formales de crédito. Una respuesta a esta situación, es el desvío de esas empresas hacia prestamistas informales.

En la práctica, el crédito informal levanta en forma muy limitada la restricción de liquidez que las afecta. Al mismo tiempo, las elevadas tasas reales de interés que caracterizan a esas operaciones, transfieren buena parte de los excedentes de la micro y pequeñas empresas a los prestamistas, socavando sus posibilidades de poder capitalizar. Sin embargo, esas tasas de interés también señalizan la existencia de un segmento del mercado de crédito que es muy poco atendido por la banca comercial ya sea por falta de garantía como también su escaso capital inicial y por ende, esto hace que aparezca como un cliente muy riesgoso siendo de muy poca atracción para la bancarización.

### **13.1. Riesgos y oportunidades para las empresas de Menor Tamaño (Pymes)**

La responsabilidad de las Pymes en la mejora del impacto económico, social y ambiental de la actividad empresarial es esencial. Esta responsabilidad puede, además, ser muy beneficiosa para aquellas Pymes que sepan aprovechar la creciente demanda de sustentabilidad o responsabilidad social como una oportunidad y no como una amenaza. Pero ello se requiere reconocer las nuevas tendencias que empiezan a emerger.

Si bien hasta ahora estas tendencias han afectado principalmente a las grandes empresas, a medida que éstas tratan de asegurar la sostenibilidad de sus cadenas de aprovisionamiento y distribución como parte de sus estrategias de responsabilidad social y de reputación corporativa, las Pymes, que constituyen sus principales proveedores y subcontratistas, empiezan a verse afectadas por nuevas demandas de los clientes que solicitan la puesta en marcha de medidas de gestión más sostenibles. El último informe elaborado por Forética (Informe Forética 2006: Evolución de la Responsabilidad Social de las empresas en España) señala que un 50% de las empresas tienen en consideración cuestiones éticas en la selección de proveedores y un 30% integran proactivamente consideraciones éticas en la evaluación de proveedores (es decir, no sólo considerando negativamente a los proveedores ante incidentes éticos de los que se tenga conocimiento sino mediante cuestionarios, auditorías y medidas similares).

Las demandas de los consumidores también están aumentando. El último informe elaborado por Forética (Informe Forética 2006: Evolución de la Responsabilidad Social de las empresas en España)<sup>19</sup> señala que “para los ciudadanos españoles, la RSE es el segundo factor en importancia a la hora de valorar positivamente una empresa por detrás del factor servicio (calidad, precio,

---

<sup>19</sup> El informe Forética 2006 “evolución de la RSE de las empresas en España” es la tercera edición de un estudio de mercado desarrollado bienalmente por la asociación (partiendo de una muestra de mil empresas y mil ciudadanos encuestados)

atención) y por delante de los resultados (beneficios, expansión, etc.)”, destacando “que se considera claramente más importante la ética que los resultados financieros” y considera que la “RSE debe ser uno de los aspectos prioritarios de gestión empresarial”. También remarca que “9 de cada 10 consumidores estarían dispuestos a penalizar actitudes corporativas irresponsables, mediante la negativa a consumir sus productos”.

### **13.2. Ventajas competitivas de las Pymes frente a las grandes Empresas**

Si hacemos un poco de historia, hace unos pocos años atrás ante la gran expansión de las grandes empresas tanto nacionales como internacionales, se vaticinaba el fin de las pequeñas empresas, por lo que parecía imposible que estas pudiesen subsistir o resistir ante la gran cantidad de “medios y poder” que tienen inserto las grandes empresas, pero ocurrió un factor básico, las pequeñas y medianas empresas son las únicas que han demostrado que son capaces de generar empleo, mientras que la mayoría de las grandes empresas reducen sus plantillas de personal, las pequeñas y medianas no dejan de generar empleo.

### **13.3. Mayor Flexibilidad Frente a las Grandes Empresas**

Por flexibilidad entendemos aquella capacidad de las empresas o de las organizaciones para adaptarse con la máxima rapidez a los cambios que se producen en su entorno, lo que implica poder adaptar rápidamente, sistemas, estructuras, valores, capacidades, instalaciones y estilos de dirección.

Podemos incluso subdividir el concepto flexibilidad en tres áreas:

- **Flexibilidad operativa:** Gran movilidad en todos los niveles de operación, donde habitualmente no se requiere un gran estudio previo, como por ejemplo, una tienda de alimentos puede montar una promoción especial de algún producto de un día para otro y retirarla en el acto sin grandes problemas organizativos o de mayor costo, esta rapidez es imposible pensar que se ejecute en un hipermercado que pertenezca a una cadena nacional o multinacional.
  
- **Flexibilidad estratégica:** Centrar los cambios en objetivos muy concretos y controlables, ser conscientes de que la flexibilidad en tácticas y estrategias nos llevarán más rápidamente a la tendencia de ese momento, por ejemplo, un negocio especializado “de la esquina”, si entiende que los gustos de sus clientes están cambiando, puede en el plazo de pocos días, dejar de ofrecer frutas frescas tropicales y montar una sección de frutos secos orientales, adaptándose a los cambios del mercado rápidamente. Por lo tanto, sigue en el mercado de la alimentación especializada, caracterizada por un excelente servicio, pero sus tácticas se adaptan rápidamente a las necesidades del cliente en forma rápida.
  
- **Flexibilidad estructural:** Capacidad para tomar decisiones estructurales bajo presión y con improvisación, producto del detallado conocimiento de la zona de actuación y de las debilidades del “enemigo”. El dueño de un negocio de barrio puede, contratar o despedir a un empleado en un momento determinado, como también puede aumentar o disminuir tanto su capacidad productiva como su estructura de costos, y con esto adaptarse en forma rápida a tendencias favorables o desfavorables del mercado.

#### **13.4. Segmentación**

Hoy en día, los mercados son cada vez menos homogéneos. Cada vez más, las empresas que quieren tener éxito, se ven obligadas a personalizar sus productos o servicios para atender mejor a sus clientes.

Un segmento de mercado es precisamente, un conjunto de consumidores o usuarios que muestran necesidades, deseos y expectativas parecidos entre sí, dentro del mercado total de un producto o servicio.

Con mucha frecuencia vemos que al centrarse y atender de manera exitosa un determinado segmento de mercado es la única alternativa viable de supervivencia y crecimiento para una empresa pequeña. Los segmentos de mercado son atractivos para las Pymes por dos razones fundamentalmente:

- En un segmento de mercado en el que una Pyme esté bien posicionada se puede proteger de mejor forma de los ataques de una gran compañía.
- Existen varios segmentos de mercado que, por su limitado tamaño, no se ven interesantes para las grandes compañías, sin embargo pueden ser muy rentables para una Pyme.

En conclusión, la segmentación para una Pyme evita la competencia frontal contra una gran empresa, por lo tanto las estrategias de una Pyme deben ir, en lo posible, a intentar disminuir el nivel de competencia en el mercado. Por ejemplo, si una Pyme intenta: Bajar el precio en un mercado, incrementar el nivel de servicio al cliente, mejorar la calidad de un producto, etc., pero en un mercado muy grande, nacional o internacional, lo más probable es que fracase, al no tener los medios necesarios para conseguir marcar una diferencia tanto en el producto como en el servicio. Por otra parte lo más seguro es que tendrá feroces ataques de grandes competidores que pretenderán quedarse con ese mercado. Ante este escenario es poco lo que puede hacer la Pyme, ahora bien si todos esos esfuerzos los concentra en un determinado segmento de mercado, lo más seguro es que obtendrá



notoriedad, debido a que sus recursos serán suficientes para ese segmento, y lo más importante, es que probablemente ninguna gran empresa contraatacará al pensar que es muy poco lo que hay en juego. Por lo tanto, mediante la explotación de un segmento de mercado una Pyme puede consolidar una posición única en el mercado que le permita explotar una ventaja competitiva sin grandes enfrentamientos, obteniendo una excelente rentabilidad.

### **13.5. Contacto con el Cliente**

Son muchas las ventajas de que goza en este aspecto la Pyme respecto de las grandes empresas. En la mayoría de los casos, las grandes empresas no tienen ningún tipo de relación directa con los consumidores finales o usuarios de sus productos. Por ejemplo, en los fabricantes de alimentos enlatados, de productos de aseo personal, de productos farmacéuticos, de ropa, etc. en la mayoría de estos casos las relaciones se establecen a través de distribuidores.

Las grandes empresas a medida que crecen, también lo hacen los niveles jerárquicos producto que es un medio para formalizar su estructura organizativa la cual favorece el control de las personas que trabajan en la empresa, además, favorece la delegación de autoridad y de esta manera los niveles de mando superiores de la organización se alejan de los clientes y de los miembros de la organización que tratan con los clientes, por lo que pierden la primera visión de la realidad.

En una gran empresa, las comunicaciones entre los clientes y los miembros que toman las decisiones de la empresa no son espontáneas, éstas deben hacerse a través de los canales formales establecidos en el organigrama. Por lo tanto no existe una comunicación informal y rápida. Por otra parte, los mensajes tienen que ir atravesando filtros, por lo que no es seguro que llegue a su destino con el mismo contenido que se emitió. Por lo que, a menudo los mandos intermedios se niegan a transmitir hacia arriba los reclamos de problemas que ellos mismos han generado.

Por lo tanto, ciertos temas son mucho más fáciles de conseguir en una pequeña empresa que en una grande, como por ejemplo, cambiar una fórmula, conseguir un descuento, hacer que los que deciden se enteren de “todo” el problema del cliente, modificar un producto o servicio para atender una demanda inesperada de un cliente, etc. Una pequeña empresa que sea flexible y tenga rapidez de reacción y respuesta, claramente tiene ventajas en este campo.

Como sabemos, la poca flexibilidad estructural, el exceso de niveles jerárquicos, la burocratización, la existencia de procedimientos formales y las comunicaciones deficientes, tanto ascendentes como descendentes, hacen que las grandes empresas tengan estructuras muy poco flexibles.

El contacto con el cliente es esencial, porque permite conocer sus necesidades, deseos, expectativas y de esta forma podemos satisfacer a sus demandas ya que llegan muy rápidamente al dueño o el que decide, los cuales toman con mucha rapidez los cambios o necesidades de los clientes, por lo que la empresa puede mantener más altos sus niveles de satisfacción y por tanto fidelizar más a sus clientes.

Por otro lado, no podemos perder de vista de que en muchos casos el consumidor está dispuesto a pagar un sobrepago a cambio de sentirse realmente a gusto en sus relaciones con la empresa, de sentirse importante y perfectamente atendido. Incluso en el mismo producto y al mismo precio, la calidad percibida por el cliente será mayor si sus relaciones personales con la empresa han sido de mayor calidad. Esto puede permitir a la Pyme una tremenda ventaja a la hora de conseguir una rentabilidad adecuada. Una vez más, los dueños de las Pymes deben ser conscientes de las áreas en las que tienen ventaja y saberlas utilizar convenientemente de una manera eficaz.

### **13.6. Desventajas Actuales de las Pymes Frente a las Grandes Empresas**

Las Pymes se encuentran con varias desventajas, la baja calificación del capital humano, la informalidad, la baja cobertura de la seguridad social, los bajos ingresos, el costo del financiamiento, costo de garantía. Si bien es cierto, este tema ha evolucionado bastante según un informe preparado por la OIT en conjunto con Sercotec. En el periodo 2005-2009, la cantidad de microdeudores aumentó de 398 mil a 630 mil y el 57% de ellos han sido atendidos por Banco Estado Microempresas.

En este segmento del sector productivo son problemas recurrentes.

Otra de las desventajas de las Pymes en relación con las grandes Empresas son las economías de escala, que estas empresas pueden generar disminuyendo sus costos y haciéndolas más competitivas al mercado.

Es evidente que las grandes empresas tienen un amplio margen de ventaja en este campo, pero lo que de verdad tenemos que plantearnos es: ¿es el precio lo más importante? De ninguna manera podemos sugerir aquí que el control de costes no tenga importancia, pero sí que no es lo único. Pensemos, de nuevo, en las tiendas especializadas de alimentación, que están teniendo un gran auge aunque ofrecen precios superiores a las grandes superficies, o la expansión de las cadenas de franquicia en ropa. Parece claro que factores como la imagen, la proximidad, el servicio, la personalización, etc. tienen una gran importancia a la hora de tomar las decisiones de compra, por lo tanto, no sólo el precio es lo más importante para el consumidor.

Las grandes empresas, manejan gran cantidad de recursos para ser utilizado en marketing, estructuras productivas, también pueden invertir mucho más en publicidad, propaganda, promociones, formación de vendedores, incentivos para sus trabajadores, etc.

Esto ha sido y es hasta hoy un arma estratégica fundamental, con la importancia de la segmentación de los mercados, grandes recursos de marketing pierden eficacia (sí están en mercados más homogéneos).

Creación. Empresas. ie. edu Ventajas de las Pymes. Trabajo de investigación realizado por Walter [Egalini@Hotmail](mailto:Egalini@Hotmail) para la Universidad de Santa Fe, Argentina. Ana Villar López, Departamento de Dirección de Empresas, Universidad de Valencia, España

Ingeniero Carlos Mora Venegas, Profesor Titular Área de Estudios de Posgrado de la Universidad de Carobobo, Venezuela.

### **13.7. Conclusión**

Las Pymes, muy lejos de tener un mal futuro por delante, pueden tenerlo muy brillante si saben explotar concienzudamente sus armas estratégicas. Flexibilidad, rapidez de reacción, segmentación y contacto con el cliente pueden conferir ventajas competitivas insalvables para las grandes empresas.

Estas armas no son innatas en las Pymes, no ocurren porque sí. Deben constituir algo así como una manera de pensar, de razonar, de analizar y enfocar la gestión de la Pyme.

Por lo tanto, debe ésta incorporar a su cultura y sus valores estas armas que, si se emplean bien, se alimentarán las unas a las otras y ayudarán a forjar una posición de mercado casi indestructible.

## 14. DESARROLLO SUSTENTABLE EN LAS EMPRESAS

### 14.1. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución de las empresas al objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible.

Si bien no existe una definición de responsabilidad social empresarial universalmente aceptada, hemos encontrado la siguiente definición que nos puede ayudar a entender de mejor manera el concepto y a formar nuestra propia definición.

*“La responsabilidad social de las empresas es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.*

*Hoy en día una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. La RSE se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, sus accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés y supone un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones y de las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. De ahí la importancia de que tanto los órganos de gobierno como la dirección de las empresas asuman la perspectiva de la RSE.*

*Si bien la responsabilidad social corresponde en primer lugar a las empresas, se extiende a todas las organizaciones que aportan un valor añadido a la sociedad, sean públicas y privadas, con ánimo o sin ánimo de lucro.”*

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Julio de 2005) I, II, III Sesión de Trabajo de foro de expertos en RSE, extraído el 13 de Noviembre de 2011,

<http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/download/M%C2%AA%20Luisa%20Leal%20MTAS.pdf>

De la definición se desprende que alcanzar el objetivo de un desarrollo más sostenible nos concierne a todos, seamos instituciones (por ejemplo, empresas, ONG, administraciones públicas, medios de comunicación o universidades) o ciudadanos (por ejemplo, inversores y consumidores).

La base para incentivar el cambio social y ambiental<sup>20</sup> es por tanto la corresponsabilidad, es decir el compromiso de todos los sectores de la sociedad para implicarse activamente en la construcción conjunta de soluciones prácticas a los grandes retos económicos, medioambientales y sociales que debemos afrontar. Por citar algunos: la competitividad responsable, el cambio climático, el acceso al agua, la diversidad, la equidad de género, la inmigración, la corrupción, la pobreza, etc.

---

<sup>20</sup> Definición según ECODES, organización sin fines de lucro e independiente que actúa a favor a favor del desarrollo sostenible en su dimensión económica, social y medioambiental. <http://www.ecodes.org/responsabilidad-social/que-es>.

15. **TEMA QUE PROPONEMOS**

## **15.1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA PRIMERA ENCUESTA**

A continuación detallaremos el Primer Análisis de las Empresas:

Universo: 9 Pymes

Tipo de Empresa Cuero, Lana, Vidrio, Madera, Fierro, Cobre,

Lugar: Feria en Casa de Piedra, ubicada en La Comuna de Las Condes

Objetivo del Estudio: El objetivo de participar en esta muestra, fue el de verificar el estado actual de estas mini Pymes, para eso se recolectó información esencial, la que determinó que existen una amplia desinformación tanto en el ámbito comercial como administrativo como así mismo se verificó la excelente calidad de los productos elaborados, sin embargo estas empresas no han podido llegar masivamente al mercado nacional ni mucho menos al mercado internacional, a pesar de la calidad de sus productos.

Se efectuó una encuesta, donde participaron 9 mini Pymes de diferentes rubros: Orfebres, tejedores artesanales, manufactura en vidrio, trabajo en madera, trabajo en arcilla y zapatos.

El promedio de ventas de estas empresas difiere mucho la una de la otra, esto se debe principalmente al rubro que cada uno desempeña, dado que los márgenes de comercialización son distintos entre zapatos y joyas. El promedio por cada empresa es de 2 trabajadores siendo su promedio de remuneración de \$225.000 líquidos, mensuales.



A continuación adjuntamos la encuesta:

Número	PREGUNTAS	Lana Color	Liacantu	Luzzila	Cabeza Clara
1	Que materiales utilizan	Lana de oveja teñida con colorantes naturales, lana sintética con polyster y bolsos con papel kraft	Cobre, alpaca, piedras naturales, cochayuyo, madera, resina, cuero, papel, bronce, soldadura de plata, pátina, blanqueadores, cajas de cartón. Bolsas de poliestileno, sobres de papel	Acrílico, tela de: lino, algodón. Papel, alambre, bases de: lámpara recicladas, bases de aluminio bases de acero, cables de cobre, soquetes plástico, interruptor y enchufe con componetes plásticos y metálicos, adhesivo de contacto	Lamina de pvc autodehesivo, bolsos de polietileno
2	Que herramientas ocupan	Palillos de madera, crochet plástico, agujas de madera	Pulidora eléctrica, dremel, limas, lijas, sierra a mano, soplete a gas. Martillo de goma / madera / Metal, mascarillas, lentes, guantes, y pechera de cuero	Alicate, destornilladores, tijeras, cortacartón, espátula. Sierra de mano, lija	Plotter de corte, computador
3	Utilizan energía renovable	no	No	No	No
4	Que elementos contaminantes utiliza	Acrílico	Residuos de materiales	Residuos de materiales	Residuos materiales
5	Exporta	no	No	No	No
6	Número de Trabajadores	1	3	2	N/R
7	Venta Anual	\$ 3.600.000	\$ 4.600.000	\$ 10.000.000	N/R
8	Antigüedad	2 años	N/R	2 años	N/R
Número	PREGUNTAS	Staub Muebles	Proforma	Incipres	Arcilla Blanca
1	Que materiales utilizan	Aglomerado y lamitech	Fierro reciclado, cristal, palets	Pino cipres	Arcilla
2	Que herramientas ocupan	N/R	Horno a gas	Motosierra, maquinas manuales, tarugos, cola fría	Esmalte, químicos
3	Utilizan energía renovable	N/R	No	No	No
4	Que elementos contaminantes utiliza	N/R	Horno a gas	Vitrificante	Horno eléctrico
5	Exporta	N/R	No	No	No
6	Número de Trabajadores	N/R	N/R	N/R	1
7	Venta Anual	N/R	N/R	N/R	N/R
8	Antigüedad	8 años	15 años	8 años	1 año

## 15.2. Análisis de la primer encuesta de Pymes realizada en Casa Piedra

NATURALES	62.5%
SINTETICOS	25%
OTROS	13%
<b>Que herramientas usan?</b>	
Herramientas de mano	15%
Artesanales	15%
Artesanales-Mecanicas	15%
Electro - Mecánicas	15%
<b>Utilizan Energía Renovable?</b>	
Si	
No	100%
<b>Que elementos contaminantes utilizan ?</b>	
Gas-Petroleo	29%
Residuos de materiales	42%
Quimicos y sinteticos	29%
<b>Exporta ?</b>	
Si	
No	100%
<b>Número de Trabajadores:</b>	
Un Trabajador	25%
Dos Trabajadores	12.5%
Tres Trabajadores	12.5%
No responden	50%
<b>Ventas Anuales:</b>	
\$ 3.000.000 a \$ 5.000.000	25%
\$ 5.000.000 a \$ 10.000.000.-	12.50%
No Responden	65%
<b>Antigüedad:</b>	
Uno a dos años	25%
Tres a 4 años	12.5%
Sobre 5 años	37.5%
No Responden	25%

### **15.3. Conclusión Primera Encuesta**

En conclusión la muestra que se realizó en Casa de Piedra, ubicada en la Comuna de Las Condes, no fue muy representativa pero nos dio indicios de que este era el camino más directo en nuestra investigación.

Por lo que decidimos realizar una encuesta más amplia, más detallada, que abarque un mayor espectro de la población (Pymes), con el objeto de obtener un resultado de mayor calidad y relevancia. Esta misma encuesta se efectuará en 3 diferentes niveles socioeconómicos, para tener una mejor percepción de la realidad de cada sector:

1. Pymes ubicadas en el sector de Los Domínicos
2. Pymes ubicadas en el sector de Puente Alto
3. Pymes ubicadas en el sector céntrico en Santa Lucía

Otro aspecto importante que nos parece analizar es al consumidor, para conocer si estarían dispuestos a pagar más por un producto natural y que es amigable con el medio ambiente. Para lograr este objetivo hemos incorporado una encuesta al consumidor para así cerrar el ciclo (Productor-Consumidor).

## 16. ENCUESTA A LAS PYMES

### 16.1. Encuesta que se aplicará

Para lograr obtener una tendencia en relación a nuestra investigación, hemos fabricado una encuesta que será aplicada a distintos segmentos de artesanos para poder llegar a una conclusión final. Realizamos una encuesta en 3 lugares distintos demográficamente, elegidas por la diversidad de público que las visita, nos encontramos con realidades no tan distintas en producción.

### 16.2. Formato de la Encuesta a Pymes

Preguntas:

1.- Materias Primas que utiliza.

Naturales

Elaborados o sintéticos

2.- Tipo de Energía utilizada

Eléctrica

Combustibles

Otros

3.- ¿Cuales son los desechos que genera la producción?

4.- ¿Qué hace usted con los desechos?

5.- ¿Qué tipo de Productos elabora?

6.- ¿Exporta sus productos?

\_\_\_ Si            \_\_\_ No

7.- Segmento social al que apunta su producción.

\_\_\_Sector Popular                      \_\_\_Clase Media

\_\_\_Clase Alta ò ABC1                      \_\_\_Todo tipo de consumidores

8.- Tiempo de funcionamiento de la Empresa

\_\_\_ Menos de 1 año                      \_\_\_ Más de 1 año

9.- Número de trabajadores al inicio de la Empresa.

10.- Número de trabajadores actualmente.

11.- Nivel Educacional de sus trabajadores.

\_\_\_Enseñanza Básica                      \_\_\_Enseñanza Medio

\_\_\_Enseñanza Técnica                      \_\_\_Universidad

\_\_\_Sin Educación

12.- En el proceso productivo predomina el uso de:

\_\_\_ Mano de obra sin maquinaria

\_\_\_ Maquinaria

\_\_\_ Herramientas artesanales.

13.- Producción al inicio de la Empresa.

14.- Producción a la fecha.

15.- Tiene conocimiento del apoyo que el Estado brinda a las Pymes?

Si  No

16.- ¿Le ha costado entrar al mercado?

Si  No

17.- Desde que comenzó Empresa la producción:

Es igual  Ha aumentado  Ha aumento explosivo.

18.- El costo de inversión al iniciar su Pyme fue:

Bajo  Alto  Muy Alto

19.- Las materias primas (recursos naturales) tienen un costo:

Bajo  Mediano  Alto

20.- En el Mercado su Empresa:

No tiene competencia  Tiene poca competencia

Tiene mucha competencia.

21.- Sus utilidades son:

Consumidas  Reinvertidas

## 17. ENCUESTA AL CONSUMIDOR

### 17.1. Encuesta al Consumidor

Realizaremos además una encuesta a distintos consumidores, para saber que tan importante es para ellos utilizar productos 100% naturales y si estarían dispuestos a pagar más por ellos.

#### Formato de la Encuesta al Consumidor

1.- Prefiere usted productos:

\_\_\_ Naturales                      \_\_\_ Sintéticos

2.- Que producto tiene más valor para usted:

\_\_\_ Natural                      \_\_\_ Sintético

3.- ¿Porque lo prefiere?

4.- ¿Está usted dispuesto (a) a usar productos que no dañen el medio ambiente?

\_\_\_ Si                      \_\_\_ No

5.- ¿Usted pagaría más por un producto natural y que no dañe el medio ambiente en el proceso de producción?

\_\_\_ Si                      \_\_\_ No

6.- ¿Le importa a usted cuidar el medio ambiente?

\_\_\_ Si                      \_\_\_ No

7.- ¿Cual es la ventaja de usar un producto natural y no uno sintético?

### **17.2. Encuesta al consumidor en Chile**

El resultado de la encuesta realizada a los consumidores nos indica que al 67% del total de encuestados prefiere productos naturales y un 84% nos indica que los productos naturales tienen un mayor valor para ellos.

Del total de entrevistado el 89% estaría dispuesto a pagar más por un producto natural. Y el 100% estaría dispuesto a utilizar productos que no dañen el medio ambiente.

En conclusión esta encuesta nos sirvió para determinar que de un universo de 15 encuestados de diferente estrato social, les interesa comprar productos que sean naturales y que sean amigables con el medio ambiente.



### 17.2.1. Encuesta al consumidor en Chile

<b>PREFIERE USTED PRODUCTOS:</b>	
NATURALES	67%
SINTETICOS	11%
RECICLADOS	22%
<b>QUE PRODUCTOS TIENE MAYOR VALOR PARA USTED ?</b>	
PRODUCTO NATURAL	84%
RECICLADOS	16%
<b>PORQUE LO PREFIERE ?</b>	
POR SER SANOS PARA LA SALUD	78%
MAYOR VALOR MANO OBRA	11%
RECICLADOS	11%
<b>ESTA UD. DISPUESTO A USAR PRODUCTOS QUE NO DAÑEN EL MEDIO AMBIENTE ?</b>	
SI	100%
<b>UD. PAGARIA MAS POR UN PRODUCTO NATURAL ?</b>	
SI	89%
NO	11%
<b>LE IMPORTA A UD. CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE ?</b>	
SI	100%
<b>COMO CUIDA EL MEDIO AMBIENTE USANDO PRODUCTOS?</b>	
NATURALES	35%
PRODUCTOS SINTETICOS	15%
PRODUCTOS RECICLADOS	35%
CLASIFICANDO SUS DESECHOS	15%
<b>CUAL ES LA VENTAJA DE USAR PRODUCTOS NATURALES Y NO UNO SINTETICO ?</b>	
CALIDAD	11%
NO DAÑA EL MEDIO AMBIENTE	78%
MENOR COSTO	11%

### **17.3. Informe muestra realizada en el pueblito de los Domínicos, Aplicando la encuesta que elaboramos**

Universo: 6 Artesanos (Pymes)

Tipo de Empresa: Cuero, Lana, Madera, Cobre

Lugar: El Pueblito de los Domínicos, ubicado en la Comuna de Las Condes.

Objetivo del Estudio: El objetivo de realizar una segunda muestra, fue para tener una mayor claridad del estado actual de las mini Pymes. Para esto, nos fuimos a entrevistar a los artesanos que están ubicados en el Pueblito de los Domínicos, para investigar si el sector demográfico influía en el éxito de los artesanos, comprobando que efectivamente la ubicación es algo preponderante.

Apreciamos que los artesanos entrevistados venden muy bien sus productos inclusive alguno de ellos han sido invitados a Ferias Internacionales con todo pagado, con el único objetivo de llevar un producto único al extranjero.

Al conversar con ellos, nos dejaron entrever que si estaban al tanto de los instrumentos de apoyo a las Pymes pero que no habían necesitado el apoyo de éstas instituciones.

En relación a sus productos podemos indicar que son productos innovadores de muy buena calidad y con alta demanda por los extranjeros. Los productos en su mayoría son de alto valor, sin embargo, no presenta dificultad para venderlos.

Al preguntarles si les interesaba exportar, la mayoría nos indico que no les interesa exportar debido a no contar con gran capacidad productiva y porque sus productos son de diseños únicos, por lo que no fabrican en serie.

Otra diferencia importante es que la mayoría de los entrevistados tienen educación media completa e inclusive algunos tienen estudios universitarios los que los hace proactivos e independientes.

En relación a las ventas, todos no se aventuran a indicar los montos que perciben, pero nos indican que viven bien y que sus utilidades son reinvertidas.

En resumen nos encontramos con otra visión totalmente distinta a la primera muestra, personas con más estudios, ubicados en un sector donde llega mucho turista, con un gran despliegue de publicidad y marketing, lo que ayuda a la venta de este tipo de productos que son únicos y de alto costo.

**17.4. Análisis de encuesta de Pymes Ubicadas en sector Oriente de la Región Metropolitana (Domínicos)**

<b>MATERIAS PRIMAS NATURALES</b>	100%
ANILINAS NATURALES	40%
PINTURAS SINTETICAS	30%
NO USAN ANILINAS NI PINTURAS	30%
<b>ENERGIAS USADAS</b>	
ELECTRICA	65%
GAS	35%
<b>DESECHOS GENERADOS:</b>	
PROPIOS DEL RUBRO	100%
<b>QUE HACE CON LOS DESECHOS?</b>	
BASURA	34%
RECICLAJE	50%
SE QUEMA	16%
<b>EXPORTA SUS PRODUCTOS ?</b>	
SI	5%
NO	95%
<b>SUS VENTAS SE REALIZAN EN :</b>	
CHILE	95%
EUROPA	5%
<b>SEGMENTO EN SUS VENTAS</b>	
ABC 1	43%
CLASE MEDIA	14%
TODO CONSUMIDOR	43%
<b>PREDOMINIO USO DE:</b>	
MANO OBRA SIN MAQUINARIA	43%
MAQUINARIA	21%
HERRAMIENTAS ARTESANALES	36%
<b>CONOCIMIENTOS APOYO ESTATAL A LAS PYMES</b>	
SI	100%
<b>LE HA COSTADO ENTRAR AL MERCADO?</b>	
SI	50%
NO	50%
<b>SU PRODUCCION HA AUMENTADO DESDE EL INICIO?</b>	
SI	100%
<b>COSTO DE INVERSION ES ?</b>	
ALTO	16%
MEDIO	16%
BAJO	68%
<b>COSTO DE MATERIAS PRIMAS:</b>	
ALTO	0%
MEDIO	67%
BAJO	33%
<b>EN EL MERCADO SU EMPRESA PYME TIENE:</b>	
MUCHA COMPETENCIA	17%
POCA COMPETENCIA	50%
NO TIENE COMPETENCIA	33%
<b>CONOCE SU COMPETENCIA ?</b>	
SI	100%
<b>SUS UTILIDADES SON:</b>	
REINVERTIDAS	50%
CONSUMIDAS	50%

## **17.5. Informe muestra Sector Sur de la Región Metropolitana (Puente Alto)**

Universo 4 Artesanos (Pymes)

Tipo de Empresa: Cuero, Lana, Madera, Piedras

Lugar: Casa de Piedra, ubicada en La Comuna de Puente Alto

Objetivo del Estudio: El objetivo de participar en una tercera muestra, fue recopilar información para poder analizar una tendencia.

De los artesanos entrevistados el 50% de ellos tienen una excelente aceptación de sus productos y éxito en sus ventas no así el otro 50% donde han tenido que diversificar su gama de productos apuntando a las necesidades del consumidor, tanto en precio como en calidad.

La mayoría no tiene conocimiento en relación a los instrumentos de apoyo a las Pymes y no sienten apoyo del Municipio y del Estado.

En relación a sus productos podemos indicar que la mayoría tienen productos de mediana calidad con excepción de uno ellos que trabaja como Orfebre con piedras.

La mayoría, no tiene interés en exportar y esto conlleva al desconocimiento de las instituciones que apoyan a los exportadores.

Respeto a su nivel educacional la mayoría no tiene cursada completamente su enseñanza media.

En relación a las ventas, todos no se aventuran a indicar los montos que perciben y nos indican que sus utilidades son consumidas.

En resumen nos encontramos con una visión diferente, personas con menos estudios, ubicados en un mal sector donde no llega mucho turista que pueda apreciar

su trabajo. Además nos encontramos con productos en su mayoría de menor calidad.

**17.6. Análisis de encuesta de Pymes Ubicadas en sector Sur de la Región Metropolitana (Puente Alto)**

<b>MATERIAS PRIMAS NATURALES</b>	100%
ANILINAS NATURALES	50%
PINTURAS SINTETICAS	25%
NO USAN ANILINAS NI PINTURAS	25%
<b>ENERGIAS USADAS</b>	
ELECTRICA	75%
GAS	25%
<b>DESECHOS GENERADOS:</b>	
PROPIOS DEL RUBRO	100%
<b>QUE HACE CON LOS DESECHOS?</b>	
BASURA	25%
RECICLAJE	75%
SE QUEMA	0%
<b>EXPORTA SUS PRODUCTOS ?</b>	
SI	1%
NO	99%
<b>SUS VENTAS SE REALIZAN EN :</b>	
CHILE	99%
EUROPA	1%
<b>SEGMENTO EN SUS VENTAS</b>	
ABC 1	0%
CLASE MEDIA	0%
TODO CONSUMIDOR	100%
<b>PREDOMINIO USO DE:</b>	
MANO OBRA SIN MAQUINARIA	65%
MAQUINARIA	0%
HERRAMIENTAS ARTESANALES	35%
<b>CONOCIMIENTOS APOYO ESTATAL A LAS</b>	
SI	25%
NO	75%
<b>LE HA COSTADO ENTRAR AL MERCADO?</b>	
SI	50%
NO	50%
<b>SU PRODUCCION HA AUMENTADO DESDE EL INICIO?</b>	
SI	100%
<b>COSTO DE INVERSION ES ?</b>	
ALTO	0%
MEDIO	25%
BAJO	75%
<b>COSTO DE MATERIAS PRIMAS:</b>	
ALTO	25%
MEDIO	25%
BAJO	50%
<b>EN EL MERCADO SU EMPRESA PYME TIENE:</b>	
MUCHA COMPETENCIA	75%
POCA COMPETENCIA	0%
NO TIENE COMPETENCIA	25%
<b>CONOCE SU COMPETENCIA ?</b>	
SI	100%
<b>SUS UTILIDADES SON:</b>	
REINVERTIDAS	0%
CONSUMIDAS	100%

**17.7 Informe muestra realizada en Feria Artesanal del Sector Centro de la Región Metropolitana (Cerro Santa Lucía)**

Universo: 6 Artesanos (Pymes)

Tipo de Empresa: Cuero, Lana, Madera, Piedras

Lugar: Santa Lucía

Objetivo del estudio: recolección de datos para poder comparar tendencias en distintas ferias de la Región Metropolitana.

De los 6 entrevistados solo 1 exporta sus productos mediante el **FOSIS** a Europa, el resto de los entrevistados señala no conocer cómo funciona Pro Chile ni CORFO.

Cinco de ellos (salvo el que exporta) no recibe asesoría Municipal, ni del Estado.

En la feria Artesanal del Cerro Santa Lucía. Podemos encontrar productos similares a los que hay en otras ferias de este tipo. Siendo la calidad de sus artesanías de primer nivel, razón por la cual es común ver a turistas interesados por lo que ahí ofrecen.

Todos los entrevistados señalan tener un nivel de estudio completo (se aprecia un desagrado de ellos al responder esta pregunta).

Cinco de ellos no se han informado bien para poder exportar sus productos, demostrando interés en poder hacerlo.

Cinco de seis señala tener un aumento considerable en las ventas.

La feria del cerro Santa Lucía, lleva más de 10 años ofreciendo su artesanía a los consumidores locales y extranjeros. Lo bueno de esta feria es que se encuentra

ubicada en un sector turístico de la comuna de Santiago con muy buen acceso (metro Santa Lucía). En esta feria podemos encontrar diversos productos artesanales, con distintas técnicas de producción.

### **17.8. Análisis de encuesta de Pymes realizadas en el sector Centro de la Región Metropolitana (Santa Lucía)**

MATERIAS PRIMAS NATURALES	86%
MATERIAS PRIMAS ELABORADAS O SINTETICAS	14%
ANILINAS NATURALES	50%
PINTURAS SINTETICAS	33%
NO USAN ANILINAS NI PINTURAS	17%
<b>ENERGIAS USADAS</b>	
ELECTRICA	83%
GAS	17%
<b>DESECHOS GENERADOS:</b>	
SI	67%
NO	33%
<b>QUE HACE CON LOS DESECHOS?</b>	
BASURA	16%
RECICLAJE	68%
NO HAY	16%
<b>EXPORTA SUS PRODUCTOS ?</b>	
SI	1%
NO	99%
<b>SUS VENTAS SE REALIZAN EN :</b>	
CHILE	99%
EUROPA	1%
<b>SEGMENTO EN SUS VENTAS</b>	
ABC 1	0%
CLASE MEDIA	50%
TODO CONSUMIDOR	50%
<b>PREDOMINIO USO DE:</b>	
MANO OBRA SIN MAQUINARIA	30%
MAQUINARIA	30%
HERRAMIENTAS ARTESANALES	40%
<b>CONOCIMIENTOS APOYO ESTATAL A LAS PYMES</b>	
SI	67%
NO	33%
<b>LE HA COSTADO ENTRAR AL MERCADO?</b>	
SI	33%
NO	67%
<b>SU PRODUCCION HA AUMENTADO DESDE EL INICIO?</b>	
SI	100%
<b>COSTO DE INVERSION ES ?</b>	
ALTO	0%
MEDIO	33%
BAJO	67%
<b>COSTO DE MATERIAS PRIMAS:</b>	
ALTO	25%
MEDIO	25%
BAJO	50%
<b>EN EL MERCADO SU EMPRESA PYME TIENE:</b>	
MUCHA COMPETENCIA	50%
POCA COMPETENCIA	34%
NO TIENE COMPETENCIA	16%
<b>CONOCE SU COMPETENCIA ?</b>	
SI	67%
NO	33%
<b>SUS UTILIDADES SON:</b>	
REINVERTIDAS	33%
CONSUMIDAS	67%



**18. CONCLUSIÓN FINAL DE LAS 3 ENCUESTAS REALIZADAS PARA DEMOSTRAR TENDENCIAS**

Las encuestas realizadas a los 3 sectores, tenemos los siguientes resultados.

En relación a las materias que utilizan, el 100% de los artesanos usan Materias Primas Naturales, tanto del Pueblito de los Domínicos, como de la Feria Artesanal ubicada en Puente Alto, sin embargo la Feria ubicada en Santa Lucía solo utiliza un 86% Materias Primas Naturales.

En relación a los desechos:

<b>DESECHOS</b>	<b>Los Domínicos</b>	<b>Puente Alto</b>	<b>Santa Lucía</b>
BASURA	34%	25%	16%
RECICLAJE	50%	75%	68%
SE QUEMA	16%	0%	16%

Lo relevante es que en Los Domínicos el 50% recicla sus desechos, en Puente Alto lo hace un 75%, pero en Santa Lucía el 68% recicla sus desechos. Esto nos puede indicar que en Puente Alto existe una mayor preocupación en esta materia.

En relación a la pregunta si conocen alguna Institución de Apoyo Estatal.

El 100% de los artesanos ubicados en Los Domínicos conocen Instituciones de Apoyo Estatal pero no lo necesitan. El porcentaje baja un poco al consultar en la Feria ubicada en Santa Lucía con un 67% tiene conocimiento vago, sin embargo en Puente Alto solo el 25% conoce alguna Institución de apoyo, siendo el porcentaje más bajo y que más lo necesita.

En relación a la Competencia las cifras nos indican que la mayoría conoce a su competencia, pero que no se sienten amenazados por ellos, al contrario siempre están buscando la forma de innovar con nuevos productos.

Sin embargo al consultarles por si reinvierten sus utilidades solo lo hacen en el Sector Alto con un 50% y en el Centro con un 33%. Esto se debe a que el nivel de ingreso en los sectores más bajo no es lo suficiente, por lo que priorizan el vivir que el invertir.

La feria artesanal de los Domínicos tiene una mayor difusión que las otras ferias, es ahí el por qué la popularidad de esta.

En conclusión con esta encuesta se pudo analizar que el sector geográfico y la difusión / publicidad si influye en el aumento de las ventas.

Por otro lado si bien todos dicen haber escuchado del apoyo estatal, la mayoría de los entrevistados nunca se ha acercado a algún organismo a tratar de solicitar apoyo.

### **18.1. Conclusión**

Al confrontar las tres encuestas, vemos un alto porcentaje en el uso de materias primas naturales y esto nos conlleva a determinar que su aporte a la contaminación del medio ambiente incluyendo su deshecho es muy bajo.

Tomando en cuenta el valor agregado que se observa en la elaboración por el uso de materias primas naturales, existe un alto nivel de desinformación para llegar a los canales de ayuda para que sus productos mejoren en el mercado, sin embargo se observa que apenas el 1% logra exportar con éxito.

La gran mayoría de estos artesanos Pymes, realizan sus ventas en el mercado interno y sus principales argumentos están dados por el escaso capital de trabajo, donde se dificulta su producción por falta de financiamiento y esto los lleva solo a

producir lo que se vende en el mercado interno y por ende, su crecimiento esta relacionado directamente con el crecimiento del país y de esta forma hoy en día, la gran mayoría de este segmento sus utilidades en gran medida son consumidas por lo que no existe un plan de reinversión o mejoramiento.

También se logró visualizar la diferencia que existe entre los artesanos que se ubican en los Domínicos con los de la Calle Santa Lucía o en Puente Alto y su diferenciación es lograda gracias a la excelente estrategia publicitaria de los Domínicos en comparación con los otros artesanos que para ellos la palabra marketing no la conocen y es ahí donde se debe atacar su lento crecimiento, ya que como sabemos, lo único que hace crecer a las empresas son el aumento de la venta.

Esta tesis nos mueve a continuar con nuestra investigación, por lo que los próximos pasos serán poder hacer llegar este estudio a los Alcaldes e Instituciones de Apoyo para que puedan ayudar a estos artesanos que trabajan día a día con esfuerzo.

## **OBJETIVO DE ESTA GUIA:**

Queremos ayudar a las Pymes, a poder elaborar un producto de buena calidad amigable con el medio ambiente, sin comprometer el entorno de las futuras generaciones.

Esta Guía Básica, está dirigida a Artesanos para que ocupen materiales naturales y sustentables que no dañen nuestro planeta.

## **19. GUÍA BÁSICA PARA PYMES**

### **19.1. Introducción:**

Al inicio de esta Guía ustedes podrán encontrar datos de producción sustentable, la cual ayuda a ser más viable la confección de productos artesanales, además de darle algunos consejos sobre la comercialización, capacitación, tratamiento de residuos de materiales, como producir en forma más natural y programas e instrumentos de apoyo para financiar los proyectos.

### **19.2. Producción:**

- ✓ Procura utilizar materiales renovables y trata que una vez los desechos lo puedan ocupar otras personas. Trata de reciclar en lo posible para que otros puedan producir.
- ✓ Recicla tus productos, no son basura, son utilizables como materiales
- ✓ Si sabes sobre materiales sustentables o sabes reciclar, comparte tus conocimientos con los demás.

- ✓ Tus productos sustentables dan un valor social y ambiental
- ✓ Se respetuoso con el uso de la energía.
- ✓ Los materiales sustentables son una herencia para las futuras generaciones y es una buena manera de preservar su uso para el futuro.
- ✓ Infórmate en CORFO, Pro - Chile o Fosis, sobre los materiales sustentables.
- ✓ Cuenta en redes sociales o paginas del rubro tus conocimientos sobre la sustentabilidad y el reciclado de los materiales.

### **19.3. Comercialización:**

- ✓ Poder captar nuevos consumidores, esto puede ser diseñando una buena página Web, que sea sencilla de explorar por los clientes y que muestre la calidad de sus productos.
- ✓ Sácale partido a tu local, distribuye tu producto de la mejor manera, de modo que sea atractivo para tu cliente. Tú local deberá tener colores alegres para que atraiga las miradas de tus futuros clientes.
- ✓ Realizar alianzas comerciales con otros artesanos
- ✓ Formas de Pago, incorporar en tu negocio el pago con tarjetas de crédito, Redbanc y Cheques, esta es una manera para entregar comodidad a los visitantes Chilenos y Extranjeros, además de poder realizar la venta de los productos.
- ✓ Tener una sola imagen (Marca) de feria en todos los puestos. (imagen unificada), ejemplo Feria de Los Domínicos.
- ✓ Links en páginas de la municipalidad o de interés popular
- ✓ Eventos y recorridos culturales explicativos por los puestos de la feria.
- ✓ Existen varias Instituciones de Apoyo a las Pymes, es bueno asesorarte por ellos (Sercotec, CORFO, Fosis, Pro-Chile, Comparte y otras entidades)

#### **19.4. Capacitación**

La capacitación es fundamental para los trabajadores de una Pyme, ésta permitirá, perfeccionar el oficio, las habilidades y afinar la técnica del trabajador, incrementando la productividad de la Pyme.

Otro punto interesante es que la capacitación además genera la realización personal del trabajador y esto a su vez aporta beneficios concretos a la empresa, a continuación daremos algunos ejemplos:

- ✓ Ayuda a Prevenir Accidentes de Trabajo
- ✓ Genera en el Trabajador actitudes más positivas, debido a que se siente más realizado en el trabajo que está realizando.
- ✓ Aumenta la rentabilidad de la empresa
- ✓ Logra que el trabajador se sienta parte de la empresa y se identifique con ésta.
- ✓ Al tener a trabajadores más capacitados, nos permite que ellos sean capaces de solucionar problemas a los que se vean enfrentados.

##### **19.4.1. Para el Trabajador también existen beneficios, nombraremos algunos**

- ✓ El conocimiento fomenta la confianza en el trabajador
- ✓ Reduce considerablemente la incompetencia en el trabajador
- ✓ Permite que el trabajador pueda lograr sus metas individuales

Luego de ver los beneficios tanto del trabajador como los beneficios que genera a la empresa tener a nuestros trabajadores capacitados, a continuación indicaremos los pasos básicos, para elaborar un buen Plan de Capacitación:

1. Se deben detectar las necesidades y las debilidades de nuestro trabajador.

2. Luego clasificar y priorizar las necesidades de capacitación que tiene el trabajador, esto va dirigido a priorizar las necesidades más urgente que tienen los trabajadores.
3. Se debe elaborar un plan de capacitación con objetivos claros que sean medibles, para luego poder evaluar la capacitación que otorgamos a nuestro personal.
4. El cuarto paso debe contemplar la ejecución de la capacitación esto implica los contenidos que se van a tratar, lugar, fecha, hora, los instructores y el costo.
5. Finalmente se deben medir los resultados que se obtuvieron para poder darnos cuenta si el trabajador está en condiciones de aplicar lo aprendido.

#### **19.4.2. Preocuparse como Pymes de las Personas**

- ✓ Debe ser una preocupación permanente del dueño de la Pyme otorgar al trabajador un buen ambiente laboral.
- ✓ Deberá preocuparse de entregarle al trabajador ropa de trabajo adecuada y entregar elementos de seguridad para que el trabajador realice sus labores sin riesgos.
- ✓ Otro punto es mantener adecuada luz, ventilación, temperatura y humedad para no poner en riesgo la salud del trabajador.
- ✓ Tener incorporado premios para el trabajador por su desempeño y su productividad, como una manera de incentivar al trabajador a realizar una buena labor.

#### **19.4.3. Ahorro de Costo**

Si trabajas en serie, deberás capacitar a tu personal encargado de la producción, es decir contar con directrices de calidad en cada uno de los procesos productivos, lo más importante es el abaratamiento de costos, por sobre la rapidez de realizar un producto, para que a largo plazo, se genere una producción más eficiente, con una generación de residuos mínima, lo ideal es trabajar con productos naturales, para que los residuos que generan se puedan reutilizar.

#### **19.4.4. Tratamiento de Residuos**

Para poder incorporar la sustentabilidad en nuestro proceso productivo es necesario reutilizar al máximo los residuos que genere el producto, esto debe ser una preocupación desde el diseño del producto. Es por eso la importancia de trabajar con materiales 100% naturales para que los residuos que generen no dañen nuestro ecosistema para las generaciones futuras.

Se debe tener en cuenta que al incorporar a nuestro proceso productivo una visión con un enfoque ecológico y de protección al medio ambiente a nivel de país, esto nos puede generar ventajas competitivas, en el presente y en el futuro, las que se verán reflejadas en el bienestar y la conservación de los recursos naturales. Esto se incrementa debido al mundo globalizado en el que vivimos, donde existe una tendencia que va en aumento a preferir productos naturales para cuidar nuestro medio ambiente.

#### **19.5. Incorporar material reciclado:**

En el proceso de diseño, se debe considerar los residuos que se generan en la producción, así como también materiales de desechos como materia prima y de esta manera lograr obtener un proceso o un producto de alta calidad a un bajo costo, disminuyendo ostensiblemente la emisión de desperdicios, de la pequeña empresa como del lugar geográfico donde se encuentra la Pyme.



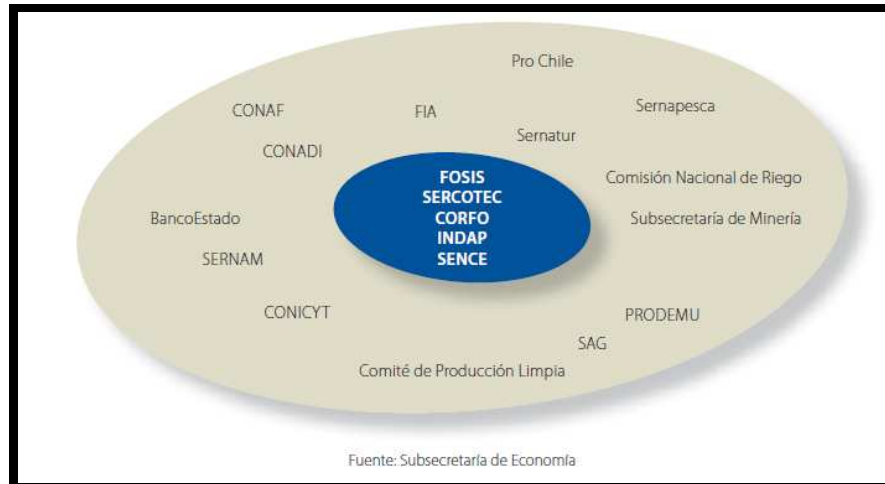
Se debe focalizar el diseño en materiales y componentes que sean reutilizables.

#### **19.6. Integrar a la naturaleza en nuestro proceso productivo**

Se debe utilizar materias primas que no sean tóxicas, con un bajo índice de contaminación en su producción, además de preocuparse que el traslado sea con un uso eficiente de energía.

Por otra parte se debe tener en cuenta el ciclo de vida del producto en su totalidad, además de tener conciencia que la pequeña y mediana empresa es productor, por lo tanto es responsable de la elaboración del producto, pero además de su finalización que es el manejo de residuos, Por lo tanto se debe considerar la selección de proveedores, uso de procesos y materias primas limpias, además de contar con una solución para la eliminación al finalizar el proceso.

## 20. INSTRUMENTOS DE APOYO Y FINANCIAMIENTO A LAS PYMES



Los Instrumentos de apoyo a las Pymes están dados principalmente por Instituciones del Estado y su enfoque de apoyo está dirigido al emprendimiento, innovación, aumento de la producción, mejoramiento de la Gestión General de la Empresa.

Comenzaremos por CORFO (Corporación de Fomento de la Producción), esta Institución fue creada por el Gobierno de Chile en el año 1939 con el fin de impulsar el desarrollo nacional a través del aumento de la producción.

Instrumentos de Apoyo que hoy en día tiene CORFO para este segmento:

### 20.1. Crédito CORFO Micro y Pequeño Empresa

Este crédito financia inversiones y capital de trabajo de micro y pequeños empresarios, se otorga a través de Instituciones Financieras no bancarias con recursos de CORFO. En este financiamiento no se considera inversiones en tecnologías contaminantes, pagos de impuestos y otorgamientos de créditos a personas relacionadas en la gestión o propiedad de la empresa.

El monto máximo de financiamiento del crédito es de UF 5.000, con un plazo de 120 meses como máximo.

## **20.2. Garantía CORFO Inversión y Capital de Trabajo**

Este instrumento permite dar una solución integral para la pequeña y mediana empresa ya que su objetivo es financiar tanto Capital de Trabajo como reprogramación de deudas. A través de CORFO, se respalda parcialmente a las Pymes ante las Instituciones Financieras (bancos, cooperativas u otras instituciones autorizadas) para la obtención de créditos.

Postulan las micro, pequeñas y medianas empresas de todos los rubros con ventas anuales de hasta 100.000 UF (SIN IVA).

Forma de operar: El empresario acude a las instituciones financieras autorizadas y solicitan el crédito con Garantía CORFO Pyme.

Es muy importante destacar que hay que estar en permanente revisión en la página Web de CORFO, debido a los cambios que se generan día a día, para dar un mejor servicio.

## **20.3. Fondos de Asistencia Técnica (FAT)**

Este instrumento está relacionado con el apoyo a la contratación de consultorías especializadas en el ámbito de gestión que contribuyan a mejorar la calidad y la productividad de la empresa.

Pueden postular a este fondo las empresas cuya venta sea inferior a 100.000 UF. El monto del subsidio o cofinanciamiento para cada Asistencia Técnica es de hasta un 50% del costo total de la consultoría con un tope de \$ 3.750.000.- en el

caso de una tipología de Producción Limpia, se permite un cofinanciamiento de hasta un 70% con un máximo de \$ 2.750.000.- por cada módulo.

#### **20.4. Fomento a la Calidad (FOCAL)**

Esta herramienta de apoyo consiste principalmente en incorporar a las Pymes al Sistema de Gestión Certificables, con el objeto que estas empresas pequeñas puedan demostrar a sus clientes, proveedores y al entorno en general, que cumplen con estándares de calidad.

Postulan todas aquellas empresas cuyas ventas anuales sean inferiores a UF 100.000. CORFO Financia hasta un 70% del costo total con topes máximos de:

- Etapa de implementación \$ 7.000.000.-
- Etapa de Verificación \$ 1.100.000.- por empresa.

#### **20.5. Programa de Emprendimientos Locales (PEL)**

Con el objeto de mejorar cada día la gestión de las empresas de menor tamaño y de esta forma poder lograr una mayor competitividad del sistema productivo, CORFO tiene este instrumento de apoyo a los emprendedores de una localidad a través del subsidio a inversiones que les permitan acceder a nuevas oportunidades de negocios y desarrollar sus competencias y capacidades.

Pueden postular emprendedores locales que teniendo o no iniciación de actividades, deseen desarrollar una actividad empresarial, con la condición de que sus ventas anuales o proyectadas sean inferiores a 5.000 UF.

El subsidio para estas iniciativas individuales de tipo multisectorial, en su etapa de desarrollo tiene un subsidio del 50% de la inversión total de bienes de capital de las empresas que integran el Programa de Emprendimientos Locales, con un tope de \$ 1.000.000 por empresas.

#### **20.6. Certificación para Servicios Turísticos de Calidad**

Este instrumento subsidia la contratación de consultorías para la implementación y parte del costo de la auditoría de la verificación de sistemas de gestión de calidad de servicios turísticos en empresas de este sector en base a normas chilenas oficiales de turismo.

Postulan todas aquellas empresas cuyas ventas netas anuales sean inferiores a 100.000 UF y financian hasta el 70% de los honorarios de un consultor experto para el apoyo de la implementación con un tope de \$ 3.500.000.- y para la Verificación CORFO reembolsa hasta el 90% del costo de la auditoría con un tope de \$ 900.000.-

#### **20.7. Financiamiento CORFO para Medianas Empresas**

CORFO también tiene instrumentos de apoyo para las medianas empresas siendo los más importantes los siguientes:

#### **20.8. Para Emprender un Negocio Innovador**

Siempre considerar lo siguiente:

##### **20.8.1. Capital Semilla**

Postulan todas aquellas personas o empresas con fines de lucro, que a través de las Entidades Patrocinadoras lo soliciten.

Subsidia recursos para ser invertidos en la creación de las actividades, puesta en marcha, pruebas de investigación de mercados, desarrollo de prototipos, difusión comercial, entre otras.

El Monto del subsidio es del 75% del monto total de proyecto con un máximo de \$ 40.000.000.-

## **21. FINANCIAMIENTO MEDIANAS EMPRESAS**

El crecimiento económico y productivo de Chile exige consolidar el desarrollo de sus mercados financieros, de modo que estos incorporen nuevos productos que faciliten la realización de proyectos productivos.

### **21.1. ¿Qué papel cumple CORFO en este ámbito?**

Busca superar las fallas del mercado financiero que obstaculizan el crecimiento de las empresas, sin por eso reemplazar la labor del sector financiero privado. Esta función implica el análisis permanente de áreas deficitarias y la implementación de soluciones, retirándose cuando el sector privado puede ya asumir la actividad.

### **21.2. ¿Cómo apoya CORFO las necesidades de financiamiento de las empresas?**

A través de entidades financieras privadas, cuya especialización permite canalizar y asignar con mayor eficiencia los productos que CORFO ofrece a las empresas. Entre estos figuran:

- Créditos de largo plazo de hasta 10 años para inversión productiva, exportaciones y estudios universitarios, otorgados a través de bancos y compañías de leasing.

- Cofinanciamiento al costo de seguros de crédito, los cuales son ofrecidos como garantías ante las instituciones financieras para cubrir los riesgos de no pago.
- Apoyo al capital de riesgo por medio de préstamos condicionados de largo plazo a los Fondos de Inversión de Desarrollo de Empresas.

Los instrumentos de fomento pertenecen a dos fondos concursables orientados al fomento productivo (Profo) y el desarrollo tecnológico (Fontec).

Dirección: Moneda 921, Santiago Chile.

Teléfono: 56-2 6318200 (Santiago)

Página Web: [www.corfo.cl](http://www.corfo.cl)

### **21.3. SERCOTEC:**

El Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), es una Corporación de Derecho privado, dependiente del Ministerio de Economía, existe desde el 30 de Junio de 1952. Su creación fue mediante un acuerdo cooperativo de asistencia técnica al que concurrieron la CORFO, el Gobierno de Chile y el Instituto de Asuntos Interamericanos en representación del Gobierno de los Estados Unidos de América, su misión es apoyar y promover iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios.

Dirección: Huérfanos 1117, Piso 9, Santiago Chile

Teléfono: 562 675 4300 (Santiago)

Página Web: [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)

#### **21.4. Forma de operar**

La participación es un componente básico de sus acciones. Por esta razón los programas son definidos, diseñados e implementados con la activa participación de los empresarios. Los Comités de Asignación Regional (CAR) orientan y aportan al desarrollo local y regional en un trabajo coordinado con otras instituciones. De este modo la totalidad de los recursos de SERCOTEC, asignados a los programas para la micro empresa, son focalizados y decididos en forma descentralizada en cada región a través de los CAR (Comités de Asignación Regional). Esta tarea, SERCOTEC la realiza en conjunto con los representantes regionales de CORFO, FOSIS, MINISTERIO DE ECONOMIA y otras instituciones. Todos estos servicios de asesorías que brinda SERCOTEC son gratuitos para las Pymes.

#### **21.5. FOSIS**

El Fondo de Solidaridad e Inversión social, FOSIS, es un Institución del Gobierno de Chile, creada el 26 de Octubre del año 1990, en la actualidad cuenta con 15 direcciones regionales y 20 oficinas provinciales y su relación es directa con la Presidencia de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social, siendo su misión erradicar la pobreza y disminuir la vulnerabilidad en Chile.



## **DIFERENTES PROGRAMAS DE APOYO A LAS PYMES, FOCALIZADO EN EL RUBRO ARTESANAL Y OTRAS ÁREAS DE INTERÉS PARA LA MICROEMPRESA.**

### **22. Programas de Apoyo a las Pymes**

El fondo de Solidaridad e Inversión Social tiene programas orientados al apoyo y orientación de organizaciones sociales y privadas, en particular nos centraremos en aquellos que se orientan a la microempresa dentro de las iniciativas del Fosis.

#### **22.1. Programa de Fomento Productivo**

Destinado a la capacitación en oficio y al financiamiento de servicios dirigidos a los microempresarios, así como el financiamiento de las iniciativas generadas por ellos mismos. También financia proyectos de desarrollo económico local.

##### **Sirve para:**

Potenciar, desarrollar e instalar capacidades en el ámbito laboral y productivo. Mejorar la empleabilidad y condiciones de trabajo de las personas. Contribuir a mejorar productividad y competitividad

##### **Financia:**

Proyectos presentados y ejecutados por los propios beneficiarios. Bienes de apropiación colectiva, materiales, apoyos técnicos y otros gastos que implique la ejecución de los proyectos. Proyectos de prestación de Servicios que incluyan los materiales de apoyo técnico y los gastos necesarios para la ejecución. Este servicio

es realizado por instituciones tanto públicas como privadas, además de universidades.

### **Acceso al crédito:**

Está dirigido a microempresarios, pequeños productores rurales, pescadores artesanales, pirquineros u otros que habiten o trabajen en las localidades definidas para la intervención Fosis.

### **22.2. Programa de Apoyo a la Microempresa**

Casi la mitad de la población del país trabaja en unidades productivas de 10 o menos trabajadores. Un tercio de ellos vive en condiciones de pobreza y presenta problemas en el manejo de sus negocios. Esto incide en su calidad de vida ya que los empleos son de mala calidad, generando constante inestabilidad e inseguridad social. Con el fin de apoyar a los microempresarios que tienen voluntad de surgir, Fosis creó este Programa que entrega capacitación, asesoría, asistencia técnica y apoyo grupal para que desarrollen sus actividades productivas y aumenten sus ingresos, los de sus trabajadores y sus familias. Este apoyo no tiene costos para los microempresarios. Respecto de las comunas donde se realiza la inversión, ellas son seleccionadas por el Consejo Regional, el que también asigna los montos provenientes del Fosis disponibles para cada comuna.

### **22.3. Pueden acceder a este programa:**

Microempresarios que vivan en las comunas seleccionadas en cada región Microempresas, talleres familiares y trabajadores por cuenta propia, productoras de bienes y servicios, tanto en el ámbito urbano como rural.

Las unidades productivas deben tener como máximo 7 trabajadores (incluyendo al propietario) y ventas mensuales promedio de hasta 150UF por microempresa, correspondiente a \$3.000.000 aproximadamente.

La microempresa debe estar funcionando, sin requisitos de antigüedad y formalización y los ingresos obtenidos de ella deben ser una parte importante de los ingresos del grupo familiar. Instituciones especializadas que reciben financiamiento del Fosis, entregan capacitación, contabilidad, comercialización, proyectos de crecimiento, entre otros. Además los organismos que ejecutan el programa ofrecen consultorías directas sobre las microempresas que estén funcionando: estudios de inversión, de costos, pequeñas auditorías, proyectos de comercialización, etc.-

Los microempresarios pueden participar de este programa en forma individual, en grupos o a través de sus organizaciones. Para ello deben dirigirse directamente a las instituciones que lo ejecutan en su comuna o solicitar más información en las oficinas regionales de Fosis.

### **23. PROGRAMA DE NIVELACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

En Chile el 60% de los trabajadores actualmente desempleados no ha terminado su educación básica o media. Esto representa una limitación importante a la hora de encontrar trabajo. Con el fin de aumentar las posibilidades de inserción laboral y de entregar herramientas que permitan a los más pobres mejorar su calidad de vida, se creó el Programa de Nivelación de Competencias Laborales que beneficiará a 10,000 personas durante este año.

En una primera etapa, el programa permite obtener la licencia de enseñanza básica en sólo 5 meses apoyando la preparación de exámenes ante el Ministerio de Educación para obtener la licencia de Enseñanza General Básica. El programa se realizará en cursos impartidos a través de los municipios y podrán optar hombres

y mujeres, entre 18 y 40 años de edad, que tengan rendido y aprobado Sexto año básico y que se encuentren fuera del sistema educacional privado o municipal por más de dos años. Los postulantes deben estar desocupados o subempleados, tener un trabajo en forma parcial o buscar empleo por primera vez. Cada alumno recibirá un subsidio total de \$25,000 por todo el período de estudios y un seguro de accidentes contratado por el Fosis.

Al término del curso, habrá un plazo de 45 días para exanimación, con tres oportunidades para aprobar. Sin embargo, quienes obtengan su licenciatura tras el primer examen, recibirán un estímulo de \$10.000. Los contenidos de los cursos están establecidos por el Ministerio de educación de acuerdo al programa de Nivelación Básica para trabajadores, que se desarrolla en función del decreto No. 133 del mismo ministerio. Este define un sistema de enseñanza flexible para la rendición de exámenes y certificación de estudios básicos. Los interesados en participar en este programa deben dirigirse a la oficina Municipal de información laboral de aquellas comunas seleccionadas para obtener información más detallada.

Para esta primera etapa, existen diez mil cupos que se repartirán entre las 70 comunas del país con mayores índices de desempleo. La baja escolaridad y falta de capacitación constituye la mayor vulnerabilidad en los trabajadores de escasos recursos, los que se encuentran más expuestos a situaciones de cesantía.

Según la encuesta Casen 98', los trabajadores pertenecientes al quintil más pobre presentan los índices de alfabetización más bajos, tienen siete años de estudios mientras que los sectores más acomodados tienen en promedio 13 años de educación.

El programa de Nivelación de Competencias Laborales, que forma parte de las medidas gubernamentales de protección del empleo y apoyo a los desocupados, es un esfuerzo conjunto de los Ministerios de Hacienda, Educación, Trabajo y Planificación, a través del FOSIS.

### **23.1. Programas de Inversión 2000**

Aseguran el impacto, operan desconcentradamente y son de manejo de las Direcciones Regionales del FOSIS.

### **23.2. Programas de Inversión Regional de Asignación Local (IRAL)**

Financian servicios dirigidos a un grupo específico y/o iniciativas que los propios beneficiarios desarrollan para mejorar sus condiciones de vida.

### **Licitaciones**

El FOSIS no ejecuta directamente sus programas.

La opción es LICITAR para ubicar en el mundo privado o entre las ONG las propuestas más eficientes, económicas y seguras. En el 2000 cada oficina regional define las fechas en las que licitará sus programas.

Dirección: Teatinos 653, Santiago Chile.

Teléfono: 56-2 838 3300 – 838 3301 (Santiago)

Página Web: [www.fosis.cl](http://www.fosis.cl)

## **24. PROCHILE.**

### **24.1. Funciones Principales**

La Dirección de Promoción de Exportaciones PROCHILE, creada en noviembre de 1974 y dependiente de la Dirección de Relaciones Económicas Internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, tiene como misión apoyar el desarrollo del proceso exportador y la internacionalización de las empresas chilenas, de acuerdo a la política de inserción económica internacional del país, de los acuerdos suscritos por Chile y en el marco de la OMC (Organización Mundial del Comercio).

Este proceso de internacionalización es entendido en un sentido amplio, que incluye tanto la promoción de bienes y servicios, como la promoción de inversiones, negocios y alianzas estratégicas comerciales.

Su objetivo es contribuir a diversificar y estimular las exportaciones de productos y servicios Especialmente los no tradicionales, proveer de información al sector exportador y apoyar los contactos con potenciales compradores extranjeros. La institución cumple tareas orientadas al conocimiento de los mercados externos, para captar en ellos las oportunidades comerciales que se le presentan en la producción nacional, ayudando a organizar la oferta de las Pymes Chilenas y su proyección externa.

Frente a los nuevos desafíos que presenta la inserción internacional de Chile, PROCHILE ha ampliado sus objetivos para apoyar a las empresas chilenas en su proceso de internacionalización, trabajando para incentivar a nuevas empresas para que se incorporen al mundo de los negocios internacionales y para que las que ya lo han hecho, avancen a posiciones crecientemente competitivas en sus mercados.

Dirección: Teatinos 180, Santiago Chile.

Teléfono: 56-2 827 5100(Santiago)

Página Web: [www.PROCHILE.cl](http://www.PROCHILE.cl)

## **25. SENCE**

### **25.1. Funciones Principales**

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo creado en 1976 es un organismo técnico del Estado, descentralizado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo. Su misión es contribuir al incremento de la productividad y desarrollo nacional, impulsando la capacitación ocupacional, tanto en las empresas, como también en las personas de menores ingresos del país.

Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal, mediante una acción subsidiaria y por medio de un programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos.

### **25.2. Subsidios a la Contratación de Trabajadores**

Programa de Formación en el Puesto de Trabajo, el cual entrega subsidios e incentivos en dinero a las empresas que contraten a personas desocupadas, este programa tiene la finalidad además de que los trabajadores desarrollen competencias de un oficio determinado, gracias a que fue aprendido en su formación en el mismo puesto de trabajo.

Las características de estos trabajadores son jóvenes aprendices de entre 15 a 24 años, la empresa recibe el 50% del salario mínimo por un lapso máximo de 6 meses por cada aprendiz contratado. Además, se incluye un bono de capacitación relacionado con el oficio por un monto de hasta \$ 245.000.-

Línea Mujeres (25 a 60 años) y línea hombres mayores de 50 (de 50 a 65 años)

Permite formar al trabajador en un oficio dentro de la empresa que recibe una bonificación del 50% del salario mínimo por un tiempo de 5 meses por cada trabajador contratado. Además se incluye un bono de capacitación de \$110.000.-

Dirección: Agustinas 1253, Santiago Chile.

Teléfono: 800 80 10 30

Página Web: [www.sence.cl](http://www.sence.cl)

### **25.3. Debilidades del sector**

1. La artesanía no es un bien de consumo masivo o primera necesidad.
2. En términos de precio la artesanía Chilena en términos de precio es menos competitiva que la proveniente de países como: India, África o el resto de Latinoamérica.
3. Existe una gran cantidad de artesanos no formalizados con productos poco competitivo.
4. Comportamiento poco estratégico frente al mercado.
5. Practicas de comercialización poco desarrolladas.
6. Poca evolución de las formas y diseño.



#### **25.4. Oportunidades del Sector**

1. Calidad de oferta de artesanía tradicional Chilena
2. Creciente demanda por productos de origen étnico
3. Tendencia de aprecio por lo artesanal y lo hecho a mano en los países desarrollados
4. Receptividad ante temas culturales
5. Creciente crecimiento de los canales de comercio justo
6. Oportunidades en nichos de mercado exclusivo
7. La artesanía es un rescate al patrimonio y en este sentido es un reforzamiento de la imagen de Chile.

***Al finalizar esta Guía, esperamos sea de utilidad en el desarrollo de su Pyme manteniendo la armonía con el medio ambiente.***

Liliana Ruiloba Fuentes, Directora Regional PROCHILE, Magallanes y Antártica Chilena (26 de Julio de 2010) Presentación Artesanía y Accesorios, extraído el 9 de Noviembre de 2011, [http://www.PROCHILE.cl/regiones\\_pro/archivos/region\\_XII/PRESENTACION%20ARTESANIA%20PUNTA%20ARENAS%202010.pdf](http://www.PROCHILE.cl/regiones_pro/archivos/region_XII/PRESENTACION%20ARTESANIA%20PUNTA%20ARENAS%202010.pdf)

## **26. ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **Agenda 21 - Capítulo 1.**

#### **Versión Original**

##### Preámbulo

1.1 La Humanidad se mantiene en un momento definitorio en la historia. Estamos confrontados con la perpetuación de la disparidad en y entre naciones, un empeoramiento de la pobreza, el hambre, las enfermedades, el analfabetismo y el continuo deterioro de los ecosistemas de los cuales depende nuestro bienestar. Sin embargo, la integración del medioambiente, su desarrollo y la atención que requiere, nos guiarán al cumplimiento de las necesidades básicas, a mejorar los estándares de vida para todos, a tener un mejor y más protegido ecosistema y un futuro más seguro y próspero.

Ninguna nación puede adjudicarse esto, pero juntos, en una asociación global, lograremos un desarrollo sustentable.

1.2 Esta asociación global, debe ser construida bajo las premisas de la Asamblea General, resolución 44/228 del 22 de Diciembre de 1989, la cual fue adoptada cuando las naciones del mundo hicieron un llamado a la Conferencia del Desarrollo y el Medioambiente de las Naciones Unidas, y a la aceptación de la necesidad de tener un acercamiento balanceado e integrado del medioambiente y sus asuntos de desarrollo.

1.3 Agenda 21 dirige los problemas actuales y también aspira a preparar al mundo para los desafíos del próximo siglo. Ésta refleja el consenso global y el compromiso político en su más alto nivel con el desarrollo y la cooperación del medioambiente. Su implementación exitosa es la primera y más destacada

responsabilidad de los Gobiernos. Las estrategias nacionales, los planes, las políticas y los procesos son cruciales en el logro de esto.

La cooperación Internacional debería sostener y suplementar tantos esfuerzos nacionales. En éste contexto, el sistema de las Naciones Unidas tiene un rol clave que representar. Otras organizaciones Internacionales, Regionales y Subregionales son también convocadas para contribuir en esta obra. La participación pública más amplia y el activo involucramiento de las organizaciones no gubernamentales y otros grupos deberían también ser alentados.

1.4 Los objetivos medioambientales y de desarrollo de Agenda 21, requerirán un flujo substancial de nuevos y adicionales recursos financieros para países en desarrollo, para así cubrir la incrementación de los costos para las acciones que ellos tienen que emprender para lidiar con los problemas medioambientales globales y así acelerar el desarrollo sostenible. Los recursos financieros son también requeridos para el fortalecimiento de las capacidades de las instituciones internacionales para la implementación de Agenda 21. Una orden indicativa de la magnitud de la valoración de los costos está incluida en cada una de las áreas del programa. Esta valoración necesitará ser examinada y refinada por las importantes agencias y organizaciones de implementación.

1.5 En la implementación de las relevantes áreas del programa identificadas en Agenda 21, se le debe poner especial atención a las circunstancias particulares orientadas a las economías en transición. También debe ser reconocido, que esos países enfrentan retos sin precedentes en transformar sus economías, en algunos casos, en medio de una considerable tensión social y política.

1.6 Las áreas del programa que constituyen Agenda 21, son descritas en términos de las bases de la acción, los objetivos, las actividades y los significados de la implementación. Agenda 21 es un programa dinámico. Será llevado a cabo por varios actores, de acuerdo a las diferentes situaciones, capacidades y prioridades de

los países y las regiones con total respeto a todos los principios de la Declaración de Medioambiente y Desarrollo de Río. Podría evolucionar a través del tiempo a la luz de las cambiantes necesidades y circunstancias. Este proceso marca el comienzo de una nueva sociedad global para el desarrollo sustentable.

Agenda 21 - Chapter 1

## **English Version**

### **PREAMBLE**

1.1. Humanity stands at a defining moment in history. We are confronted with a perpetuation of disparities between and within nations, a worsening of poverty, hunger, ill health and illiteracy, and the continuing deterioration of the ecosystems on which we depend for our well-being. However, integration of environment and development concerns and greater attention to them will lead to the fulfillment of basic needs, improved living standards for all, better protected and managed ecosystems and a safer, more prosperous future. No nation can achieve this on its own; but together we can - in a global partnership for sustainable development.

1.2. This global partnership must build on the premises of General Assembly resolution 44/228 of 22December 1989, which was adopted when the nations of the world called for the United Nations

Conference on Environment and Development, and on the acceptance of the need to take a balanced and integrated approach to environment and development questions.

1.3. Agenda 21 addresses the pressing problems of today and also aims at preparing the world for the challenges of the next century. It reflects a global consensus and

political commitment at the highest level on development and environment cooperation. Its successful implementation is first and foremost the responsibility of Governments. National strategies, plans, policies and processes are crucial in achieving this. International cooperation should support and supplement such national efforts. In this context, the United Nations system has a key role to play. Other international, regional and subregional organizations are also called upon to contribute to this effort. The broadest public participation and the active involvement of the non-governmental organizations and other groups should also be encouraged.

1.4. The developmental and environmental objectives of Agenda 21 will require a substantial flow of new and additional financial resources to developing countries, in order to cover the incremental costs for the actions they have to undertake to deal with global environmental problems and to accelerate sustainable development. Financial resources are also required for strengthening the capacity of international institutions for the implementation of Agenda 21. An indicative order-of-magnitude assessment of costs is included in each of the programme areas. This assessment will need to be examined and refined by the relevant implementing agencies and organizations.

1.5. In the implementation of the relevant programme areas identified in Agenda 21, special attention should be given to the particular circumstances facing the economies in transition. It must also be

recognized that these countries are facing unprecedented challenges in transforming their economies, in some cases in the midst of considerable social and political tension.

1.6. The programme areas that constitute Agenda 21 are described in terms of the basis for action, objectives, activities and means of implementation. Agenda 21 is a dynamic programme. It will be carried out by the various actors according to the different situations, capacities and priorities of countries and regions in full respect of

all the principles contained in the Rio Declaration on Environment and Development. It could evolve over time in the light of changing needs and circumstances. This process marks the beginning of a new global partnership for sustainable development.

United Nations Sustainable Development (1992). United Nations Conference on Environment & Development, Rio de Janeiro, Brazil, 3 to 14 June 1992.

## Anexo 2

1. Por "efectos adversos del cambio climático" se entiende los cambios en el medio ambiente físico o en la biota resultantes del cambio climático que tienen efectos nocivos significativos en la composición, la capacidad de recuperación o la productividad de los ecosistemas naturales o sujetos a ordenación, o en el funcionamiento de los sistemas socioeconómicos, o en la salud y el bienestar humanos.

2. Por "cambio climático" se entiende un cambio de clima atribuido directa o

Indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.

3. Por "sistema climático" se entiende la totalidad de la atmósfera, la hidrosfera, la biosfera y la geosfera, y sus interacciones.

4. Por "emisiones" se entiende la liberación de gases de efecto invernadero o sus precursores en la atmósfera en un área y un período de tiempo especificados.

5. Por "gases de efecto invernadero" se entiende aquellos componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y reemiten radiación infrarroja.

6. Por "organización regional de integración económica" se entiende una organización constituida por los Estados soberanos de una región determinada que tiene competencia respecto de los asuntos que se rigen por la presente Convención o sus protocolos y que ha sido debidamente autorizada, de conformidad con sus procedimientos internos, para firmar, ratificar, aceptar y aprobar los instrumentos correspondientes, o adherirse a ellos.



7. Por "depósito" se entiende uno o más componentes del sistema climático en que está almacenado un gas de efecto invernadero o un precursor de un gas de efecto invernadero.

8. Por "sumidero" se entiende cualquier proceso, actividad o mecanismo que absorbe un gas de efecto invernadero, un aerosol o un precursor de un gas de efecto invernadero de la atmósfera.

9. Por "fuente" se entiende cualquier proceso o actividad que libera un gas de invernadero, un aerosol o un precursor de un gas de invernadero en la atmósfera.

Naciones Unidas (1992). Convención Marco de las Naciones Unidas Sobre el Cambio Climático, Nueva York, 9 de Mayo, 1992

### **Anexo 3**

***Súmate a Kioto*** (“*Go for Kioto*”) es una campaña de 200 días para acelerar la ratificación del Protocolo de Kioto sobre el cambio climático por parte de los gobiernos de todo el mundo.

Esta cumbre analizará el progreso del desarrollo sostenible en los 10 años desde la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro, en la que los líderes mundiales adoptaron el Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

Protocolo de Kioto (2002). Situación actual y perspectiva, Cambio Climático, Madrid, 9 de Mayo, 2002.

## Anexo 4

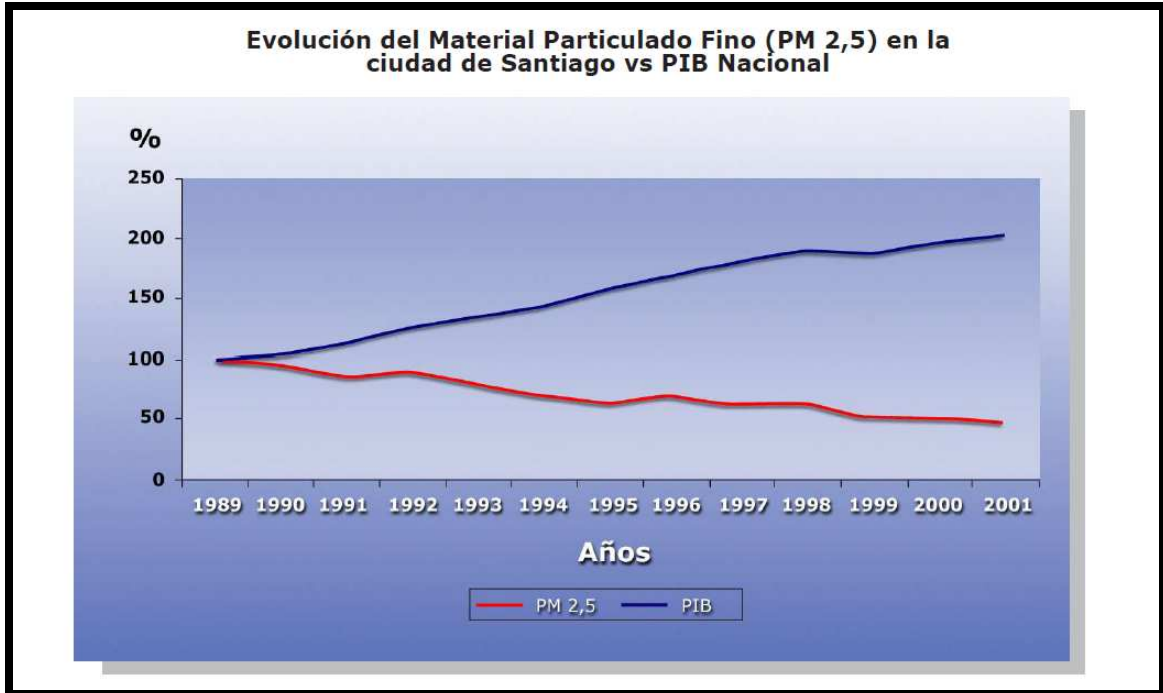
Las normas ambientales constituyen un instrumento de gestión ambiental cuyo aporte resulta relevante a la hora de dar cumplimiento y velar por la garantía constitucional de vivir en un ambiente libre de contaminación. A través de ellas, la sociedad establece los valores de contaminantes que serán aceptados, con el fin de proteger la salud de las personas y su entorno, compatibilizando así el desarrollo económico, social y el cuidado del medio ambiente.

Desde la promulgación de la ley 19.300 sobre bases generales del medio ambiente y la entrada en vigencia del reglamento para la dictación de normas de calidad ambiental y de emisión, en el año 1996, la comisión Nacional del Medio Ambiente **CONAMA**, ha coordinado la dictación de un número importante de regulaciones ambientales, trabajo que se han traducido, a la fecha, en la publicación de 22 grupos de normas de calidad de impresión.

Normas Ambientales (2003). Dictadas bajo la Ley de Bases Del Medio Ambiente N°19.300, Chile, 2003.

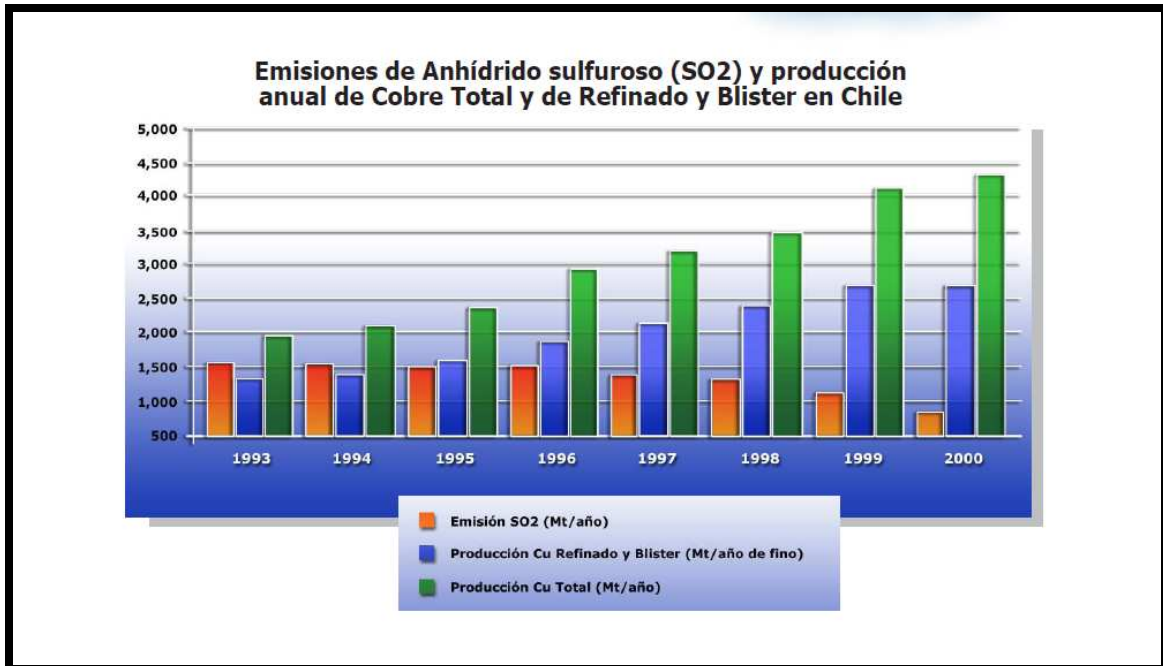
## Anexo 5

### GRÁFICO No. 1



En relación a la actividad minera, debido a la aplicación de Planes de Descontaminación se ha logrado disminuir la reducción de las emisiones de anhídrido sulfuroso (SO<sub>2</sub>) del orden del 49%, 870.000 t/año, año 2000. Estos planes que se han aplicados han permitido que zonas como Paipote en la III Región, Ventanas en la V Región y Caletones en la VI Región, lograrán el cumplimiento de las normas de calidad para material particulado.

GRÁFICO No. 2



Comisión Nacional del Medio Ambiente, encargada de velar por el derecho de la ciudadanía a vivir en un medio ambiente libre de contaminación. [www.conama.cl](http://www.conama.cl)

## Anexo 6

### Ley N° 19.300

#### Artículo 1

El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, la protección del medio ambiente, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental se regularán por las disposiciones de esta ley, sin perjuicio de lo que otras normas legales establezcan sobre la materia.

Ley N° 19.300, Bases del Medio Ambiente (1994). Publicada en el Diario Oficial el 9 de Marzo de 1994, Biblioteca del Congreso Nacional [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

## Anexo 7

### **LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE LA LEY N° 19.300 SOBRE BASES GENERALES DEL MEDIO AMBIENTE, FUE MODIFICADA POR LA LEY N° 20.417 DE**

Las modificaciones más relevantes son:

#### **a) Evaluación Ambiental Estratégica**

Se incorpora un nuevo instrumento de gestión ambiental llamado Evaluación Ambiental Estratégica, que consiste en introducir consideraciones ambientales sobre las políticas y planes de carácter normativo, así como sus modificaciones sustanciales que tengan impacto sobre el ambiente o la sustentabilidad, que el Presidente de la República, a proposición del Consejo de Ministros (...) decida". Como se ve, se establece como un instrumento obligatorio, pero sólo para algunas políticas y planes que serán definidos en el camino. Explícitamente se incluyen aquí los instrumentos de planificación territorial (IPT), que hasta hoy quedaban bajo el alero del SEIA.

#### **b) Institucionalidad**

Tras quince años de existencia, la CONAMA desaparece. Se crean, en su reemplazo, dos órganos: el Ministerio del Medio Ambiente, encargado de elaborar políticas y normas, y el Servicio de Evaluación Ambiental (SAE), encargado del SEIA. Complementaria a éstos, en ley aparte, se crea la Superintendencia del Medio Ambiente, destinada a fiscalizar y aplicar sanciones por incumplimientos en materia ambiental.

#### **c) Calificación ambiental en el SEIA**

Lo que antes conocíamos como COREMA – los órganos que califican ambientalmente los proyectos a nivel regional -, ahora pasarán a ser las Comisiones de Evaluación, las serán presididas por el Intendente e integrada por los Secretarios Regionales Ministeriales del Medio Ambiente, de Salud, de Economía, Fomento y

Reconstrucción, de Energía, de Obras Públicas, de Agricultura, de Vivienda y Urbanismo, de Transportes y Telecomunicaciones, de Minería, y de Planificación, y el Director Regional del Servicio, quien actuará como secretario. Quienes quedan fuera, en suma, son los Gobernadores.

#### **d) Participación en el SEIA**

Menciona que la autoridad (las Direcciones Regionales del SEIA o su Director Ejecutivo, según el caso) está facultada, pero no obligada a realizar un proceso de participación a las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIAS) ciudadana. Cuando lo soliciten al menos dos organizaciones ciudadanas con personalidad jurídica o un mínimo de diez personas naturales directamente afectadas.

#### **e) Acceso a la información ambiental y participación ciudadana**

Acceso a la Información Pública. Se incluyen aquí obligaciones de proporcionar información cuando se solicite y también de difundir información activamente (incluyendo un Sistema Nacional de Información Ambiental).



## **f) Control judicial**

Todas aquellas materias hoy radicadas en los juzgados de letras en lo civil se entregan al Tribunal Ambiental, un tribunal especial de carácter mixto, cuya creación dependerá de la tramitación del proyecto de ley presentado hace un par de semanas en el Congreso.

### **26.1. Se introducen nuevos conceptos**

**26.1.1. Biotecnología:** Se entiende toda aplicación tecnológica que utilice sistemas biológicos y organismos vivos o sus derivados para la creación o modificación de productos o procesos para usos específicos.

**26.1.2. Cambio Climático:** Se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.

**26.1.3. Efecto Sinérgico:** Aquel que se produce cuando el efecto conjunto de la presencia simultánea de varios agentes supone una incidencia ambiental mayor que el efecto suma de las incidencias individuales contempladas aisladamente.

**26.1.4. Evaluación Ambiental Estratégica:** El procedimiento realizado por el Ministerio sectorial respectivo, para que se incorporen las consideraciones ambientales del desarrollo sustentable, al proceso de formulación de las políticas y planes de carácter normativo general, que tengan impacto sobre el medio ambiente o la sustentabilidad, de manera que ellas sean integradas en la dictación de la respectiva política y plan, y sus modificaciones sustanciales. Evaluación de Impacto Ambiental: El procedimiento, a cargo del Servicio de Evaluación Ambiental, que, en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.

## 27. Bibliografía

- XVII sesión de la asamblea general UICN (28 de Noviembre al 5 de Diciembre de 1990), informe, Unión Mundial para la Naturaleza, Perth Australia.

Extraído el 8 de Diciembre de 2011, del sitio Web: [www.uicn.com/](http://www.uicn.com/)  
<http://data.iucn.org/dbtw-wpd/edocs/GA-18th-014-Es.pdf>

- Organización de Comida y Agricultura de la ONU (1991) Convención Internacional de Protección Fitosanitaria. 4 de Abril de 1991.

Extraído el 8 de Diciembre de 2011, del Sitio Web: [www.fao.org/](http://www.fao.org/)  
<http://www.fao.org/Legal/treaties/004s-s.htm>

- Achkar Marcel, programa de Uruguay sustentable, (2004) Libro, Hacia un Uruguay Sustentable: Gestión integrada de cuencas Hidrográficas, Autor: Marcel Achkar, Editor: Redes, N° de Pág. 64.

Extraído el 8 de Diciembre, del sitio Web:  
[http://books.google.com.na/books/about/Hacia\\_un\\_Uruguay\\_sustentable.html?id=LhQSAQAAIAAJ](http://books.google.com.na/books/about/Hacia_un_Uruguay_sustentable.html?id=LhQSAQAAIAAJ)

- Redclift, la gestión de los conflictos ambientales relacionados con dos procesos, 1996. Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas* 2002.

Extraído el 9 de Diciembre, del Sitio Web:  
<http://www.aeet.org/ecosistemas/022/informe1.htm>

- Cooper, Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible, 1999. Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas* 2002.

Extraído el 9 de Diciembre, del Sitio Web:

<http://www.aeet.org/ecosistemas/022/informe1.htm>

- Malthus Thomas, ensayo sobre el principio de la población, 1984. Primer Ensayo sobre la Población, Madrid, Alianza Editorial.

Extraído el 9 de Diciembre, del sitio Web:

<http://apuntesdedemografia.wordpress.com/polpob/maltusianismo/malthus/>

- Max-Neef Manfred, discurso premio Luis Oyarzun, (2007), Ex rector de la UACH, Dr. Manfred Max-Neef, profesor titular del Instituto de Economía.

Extraído el 9 de Diciembre, del sitio Web:

<http://www.uach.cl/organizacion/rectoria/noticia.php?codigo=2947>

- Larraín Sara, Ganadora del Premio Luis Oyarzun, (2007), Directora de Chile Sustentable, recibió premio en la U. Austral de Chile. Extraído el 9 de

Diciembre, del Sitio Web:

<http://www.uach.cl/organizacion/rectoria/noticia.php?codigo=2947>

- Díaz López Mario, desarrollo sustentable.(2004), Desarrollo Sustentable: Pasado, Presente y Futuro. Facultad de Ingeniería y Arquitectura-UR.

Extraído el 9 de diciembre, del sitio Web:

<http://www.docstoc.com/docs/46709850/Desarrollo-sustentable-pasado-presente-y-futuro>

- Agenda 21, programa de las naciones unidas para promover el desarrollo sostenible (1992). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el desarrollo, Rio de Janeiro, Republica Federativa del Brasil, Junio de 1992.

Extraído el 9 de diciembre, del sitio Web:

[http://www2.medioambiente.gov.ar/acuerdos/convenciones/rio92/agenda21/ag\\_eindi.htm](http://www2.medioambiente.gov.ar/acuerdos/convenciones/rio92/agenda21/ag_eindi.htm)

- Convención Marco. Refuerza la conciencia publica a escala mundial, de los problemas relacionados con el cambio climático, (1992) Adoptada en New York el 9 de Mayo de 1992 entrando en vigor el 21 de Marzo de 1994.

Extraído el 9 de Diciembre del sitio web:

[www2.medioambiente.gov.ar/acuerdos/convenciones/.../ccindex.htm](http://www2.medioambiente.gov.ar/acuerdos/convenciones/.../ccindex.htm)

- Ley N° 19.300. Biblioteca del Congreso Nacional (1 994), Ley de Bases del Medio Ambiente, fecha de promulgación: 01.03.1994, Organismo: Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Última modificación: Ley 19.372 (08.02.1995),

Extraído el 9 de Diciembre, del sitio web:

[http://www.uta.cl/masma/patri\\_edu/PDF/LeyMedioAmbiente.PDF](http://www.uta.cl/masma/patri_edu/PDF/LeyMedioAmbiente.PDF)

- Ley N°20.417. Biblioteca del Congreso Nacional ( 2010), Crea el Ministerio, El Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente fecha de promulgación, 12 de Enero 2010.

Extraída el 9 de Diciembre del sitio Web;

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010459>

- Biblioteca Nacional, Radiografía de las Pymes, (2006). Publicada el 29 de Agosto de 2006, por la Biblioteca del Congreso Nacional.

Extraído el 9 de Diciembre, del sitio web:

[http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.2006-08-08.7810152165](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2006-08-08.7810152165)

- González Bazán Marco Julio. Sustentabilidad y su inserción al comercio, (2008). Revista Unam.MX, Revista Digital Universitaria, ISSN: 1607-6079, Publicación Mensual, 10 de Marzo de 2008, Vol. 9, N°3.

Extraído el 9 de Diciembre, del sitio web:

<http://www.revista.unam.mx/vol.9/num3/art16/int16.htm>

- Informe Forética, evolución de la RSE de las empresas en España, (2006). Editado por Forética, Foro para la evolución de la gestión de Ética, Plaza de Canalejas 6-4º Izda. 28014 Madrid.

Extraído el 9 de Diciembre del sitio Web:

[www.foretica.es](http://www.foretica.es)

## 28. Fuentes

### 28.1. Fuentes Primarias

- Encuestas a las Pymes (Artesanos)
- Encuestas a los Consumidores

### 28.2. Fuentes Secundarias

- [www.conama.cl](http://www.conama.cl)
- [www.bibliotecanacional.cl](http://www.bibliotecanacional.cl)
- [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl)
- [www.Pymessostenibles.net](http://www.Pymessostenibles.net)
- [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl)
- [www.economia.gob.cl](http://www.economia.gob.cl)

## 29. GLOSARIO

- Pyme: Pequeñas y Grandes empresas con un número reducido de trabajadores.
- Pymes: según la Ley N° 20.416, conocida como estatuto Pyme, le entregamos esta clasificación a micro, pequeña y mediana empresa.
  
- UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, es un Organismo que se preocupa de
  
- FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Administración. Este es el principal organismo que está a cargo de realizar actividades internacionales de lucha contra el hambre. Fue creado el 16 de Octubre de 1945 en Quebec. Este organismo presta asistencia para el desarrollo.
  
- SO<sub>2</sub>: El dióxido de azufre es un gas incoloro que resulta irritante a concentraciones elevadas. Es el principal componente de la lluvia ácida, que afecta a nuestro medio ambiente.
  
- EMT: Empresas de Menor Tamaño

- RSE: Responsabilidad Social Empresarial. Un concepto que están usando las empresas que se preocupan no solo de la rentabilidad que genere la compañía sino que también se preocupan de las personas, de valores y del medio ambiente.
  
- ONG: Es una Organización no Gubernamental, que se preocupa del bienestar público.
  
- RAMSAR: La convención de Ramsar es un tratado intergubernamental que se preocupa de la protección de los humedales. Entro en vigencia en 1975 en la Ciudad de Ramsar en Irán. <http://www.ramsar.org/cda/es/ramsar-home/main/ramsar/>
  
- CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres.
  
- SEIA: Servicio de Evaluación Ambiental.
  
- Conama: Comisión Nacional del Medio Ambiente.
  
- Corema: Comisión Regional del Medio Ambiente.



- Mideplan: Ministerio de Planificación.
  
- Fosis: Fondo de Solidaridad e Inversión Social.
  
- Corfo: Corporación de Fomento de la Producción.
  
- PROCHILE: Programa de fomento a las exportaciones chilenas, dependiente del ministerio de Relaciones Exteriores.
  
- Sence: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
  
- Sustentabilidad: Descripción de cómo los sistemas biológicos se mantienen diversos y productivos con el transcurso del tiempo.
  
- Coevolución: Adaptación evolutiva mutua, producida entre 2 o varias especies de seres vivos.
  
- Bancarización: Manifestación de la potestad tributaria con la que actúa la Ley a efecto que se cumpla las disposiciones que ella establezca.

- Forética: Asociación sin fines de lucro, surgida en el X congreso de Empresas de Calidad, de Barcelona en 1999.
  
- OIT: Organización internacional del trabajo.
  
- Conaf: Corporación Nacional Forestal.
  
- Conadi: Corporación Nacional Indígena.
  
- Sernam: Servicio Nacional de la Mujer.
  
- Conicyt: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica del Gobierno de Chile.
  
- CPL: Consejo Nacional de Producción Limpia
  
- Prodemu: fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer.
  
- Indap: Instituto de Desarrollo Agropecuario

- Sernatur: Servicio Nacional de Turismo Chile
  
- Sernapesca: Servicio Nacional de Pesca.
  
- Profo: Proyecto Asociativo de Fomento.
  
- Fontec: Organismo chileno dedicado a promover, orientar, financiar y cofinanciar la ejecución de proyectos de Innovación Tecnológica.

