

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE
FOMENTO PRODUCTIVO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CURACAUTÍN
AÑO 2015**

ÁNGELA YURANI PAREDES SOLARTE

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE
FOMENTO PRODUCTIVO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CURACAUTÍN
AÑO 2015**

ÁNGELA YURANI PAREDES

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de Administradora de
Empresas**

Asesor:

Esp. LUIS ALBERTO SARASTY

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2016**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

LUIS ALBERTO SARASTY

Director

KAROLA LÓPEZ LÓPEZ

Jurado

CARLOS ARTURO RAMÍREZ

Jurado

San Juan de Pasto, 18 de noviembre de 2016.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que estuvieron a mi lado a lo largo de mi carrera a su acompañamiento, a sus enseñanzas, momentos compartidos y metas alcanzadas.

Un especial agradecimiento a Luis Obando (QEPD) y Angélica Chavarría por darme la oportunidad de aprender y trabajar con ellos, por permitir que mi pasantía se realizara en Chile y por creer en mí y en que podía dejar en alto el nombre de mi país.

Agradezco a Chile por abrirme sus puertas, por dejarme vivir esta experiencia inigualable, a todas las personas que me recibieron e hicieron parte de mi proceso en distintas etapas, a la Universidad de la Frontera y su programa PIRI y a la Oficina de Fomento Productivo y su maravilloso equipo de trabajo que me dejó desarrollar mis capacidades, apropiarme de mis conocimientos y proponer ideas para esta oficina.

De igual manera agradezco a todos mis amigos por su preocupación y apoyo para alcanzar mis objetivos, quienes con su ayuda permitieron culminar con este proceso dando un resultado positivo.

A Martha Quiroz quien me ayudó a organizar mis ideas y que este documento tenga sentido para quienes lo lean.

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mi familia, quien me apoyo en cada paso que di, quien me alentó a seguir adelante y alcanzar los objetivos que me he propuesto a lo largo de mi vida, a mi mamá y mi hermana que han dado lo mejor de sí por mi bienestar, que me han enseñado a luchar y soñar que todo es posible cuando se quiere.

RESUMEN

El presente trabajo relata la pasantía realizada en la oficina de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Curacautín y en específico, las acciones que se llevaron a cabo para lograr el mejoramiento en el servicio prestado; se decidió realizar este proceso, ya que, la unidad de trabajo era muy poco conocida y quienes conocían los servicios que aquí se prestaban mostraban cierto recelo y desconfianza, pues el equipo anterior parecía no haber entablado una buena relación con sus usuarios.

Razón por la cual se consideró prioritario elaborar un diagnóstico en el cual se reflejara a fondo la oficina, su accionar y el entorno en el que se encontraba inmersa, de tal manera que fuera posible definir estrategias que den lugar al mejoramiento del servicio, en este sentido dichas estrategias se abordaron en dos objetivos: el primero; fortalecer el funcionamiento interno de la oficina de Fomento Productivo y el segundo proyectar la oficina con su entorno social.

Elaborando así un plan de acción en el que propusieron actividades específicas. En este sentido, se construyó un direccionamiento estratégico para la oficina que permitió una mayor apropiación por parte del equipo de trabajo y darle un horizonte de tiempo a su labor dentro de la misma, conjuntamente la gestión de la información de usuarios y sus proyectos fue uno de los insumos más importantes a la hora de participar de las convocatorias vigentes contribuyendo así al fortalecimiento interno y la gestión de diversos proyectos, eventos, actividades, entre otros tuvieron un impacto positivo en los usuarios y la comunidad, pues además de visibilizar a la oficina de Fomento Productivo, contribuyeron al desarrollo económico y productivo de la comunidad en especial porque permitió la generación y fortalecimiento de emprendedores y microempresarios en una comuna con mucho potencial para el desarrollo.

Palabras claves: Mejoramiento del Servicio, direccionamiento estratégico, plan de acción, desarrollo económico.

ABSTRACT

The present document describes the internship done in the Office of Productive Development of the Illustrious Municipality of Curacautín and the specific actions that were carried out to improve its services; It was decided to do this process since the department was not familiar with the community and who knew about it benefited showed distrust. The previous team did not seem to have established a good relationship with its users.

This is why it is considered a priority to elaborate a diagnosis in which it reflects the office operations and an environment. It gives the possibility to define strategies that lead to the improvement of the service, these strategies were addressed in two objectives: the first; Strengthen the internal operation of the Office of Productive Development and the second project the office with its social environment.

Developing an action plan that proposed specific activities. In this sense, a strategic management was built for the office. It improves project flow, teamwork and time functionality. Jointly management users Information and their projects was one of the most important inputs, when it comes to participating in the current calls that contribute to the internal strengthening and management of various projects, events, activities, among others, a positive impact on users and the community, in addition to making the office visible Productive Development, contributing to the economic and productive development of the community especially because it allowed the generation and strengthening of entrepreneurs and micro-entrepreneurs in a commune with a lot of potential for development.

Keywords: Service improvement, strategic management, action plan, economic development

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	12
1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. Descripción del Problema.....	13
1.1.2. Formulación del Problema.....	14
1.2. OBJETIVOS	14
1.2.1. Objetivo general.	14
1.2.2. Objetivos Específicos	14
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. DELIMITACIÓN.....	16
1.4.1. Espacial.....	16
1.4.2. Temporal	17
2. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	18
2.1.1. Descripción de la Institución.	18
2.1.2. Organigrama	18
2.1.3. Direccionamiento Estratégico	20
Fuente: Oficina de Fomento Productivo, 2014	21
2.2. Marco Conceptual.	22
3. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo de Investigación.....	24
3.1.1. Experimental	24
3.1.2. Enfoque de la Investigación.....	24
3.1.3. Método	24
3.2. Fuentes de Información	24
3.2.1. Información Primaria	24
3.2.2. Información Secundaria.....	25
3.2.3. Información Terciaria.....	25
4. DIAGNOSTICO OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO	26
4.1. Subsistema Administrativo.....	26
4.2. Subsistema Social – Humano.....	28

4.3.	Subsistema Tecnológico.....	29
4.4.	Subsistema Entorno	29
4.4.1.	Usuarios	31
4.5.	MATRIZ DOFA.....	32
4.5.1.	Cuadro DOFA (Identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).....	32
4.5.2.	Cuadro DOFA estratégico	33
	5.PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO.....	34
	6.PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO	37
6.1.	Actividades realizadas para cumplir con el plan de acción	41
6.1.1.	Direccionamiento Estratégico	41
6.1.2.	Diseño de Logo	42
6.1.3.	Base de Datos Digital.	43
6.1.4.	Banco de proyectos.	46
6.1.5.	Capacitación en proceso de Saneamiento de Títulos de Propiedad Irregular y otras actividades que permitan	46
6.1.6.	Gestión de Proyectos Productivos, de capacitación o sociales.....	47
6.1.7.	Asesoramiento en la postulación a las diversas convocatorias vigentes.....	48
6.1.8.	Realizar convocatorias internas (Comunales).....	49
6.1.9.	Gestión y participación de actividades que contribuyan al desarrollo turístico. 50	
6.1.10.	Participación en Juntas de Vecinos.....	52
6.1.11.	Titulación participantes Taller Artesanal Curacautín.....	52
6.1.12.	Realización de actividades de manera articulada.....	53
	CONCLUSIONES	57
	RECOMENDACIONES	59
	Bibliografía.....	61
	NETGRAFIA	62
	ANEXOS.....	63
	LLUVIA DE IDEAS PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO	63

TABLA DE FIGURAS

FIGURA 1 LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COMUNA DE CURACAUTÍN.....	16
FIGURA 2 MAPA DE LA COMUNA DE CURACAUTÍN.	17
FIGURA 3 ORGANIGRAMA MUNICIPALIDAD DE CURACAUTÍN.....	19
FIGURA 4 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	20
FIGURA 5 MAPA DE ACTORES DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO.....	30
FIGURA 6 MATRIZ DOFA	32
FIGURA 7 MATRIZ DOFA ESTRATÉGICO.....	33
FIGURA 8 PLAN DE ACCIÓN	37
FIGURA 9 DISEÑO LOGOS OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO.....	42
FIGURA 10 EJEMPLO DE LA BASE DE DATOS	45
FIGURA 11 JORNADAS DE CAPACITACIÓN PROYECTO RUEMPRENDE.....	48
FIGURA 12 SOCIALIZACIÓN A LA COMUNIDAD PROYECTO DINAMO.....	49
FIGURA 13 EXHIBICIÓN PRIMERA FERIA DE INVIERNO	50
FIGURA 14 PASADA DE BUEYES PRIMERA FERIA COSTUMBRISTA "SAN FRANCISCO"	51
FIGURA 15 JUNTA DE VECINOS SECTOR RIO BLANCO	52
FIGURA 16 CEREMONIA DE TITULACIÓN TALLER ARTESANAL CURACAUTÍN	53
FIGURA 17 PRIMER SIMPOSIO DE TURISMO DE INTERESES ESPECIALES	54
FIGURA 18 CELEBRACIÓN DÍA DEL ARTESANO.....	55
FIGURA 19 PARTICIPACIÓN TRAFKINTU INTERCOMUNAL.....	56

INTRODUCCIÓN

“Afirmar que cuando conoces a los otros y a ti mismo, no te pondrás en peligro, ni en cien batallas; si no conoces a los otros pero si a ti mismo, ganas una y pierdes otra; y si no conoces a los otros y tampoco a ti mismo, te pondrás en peligro en cada batalla”.

SunTzu. El arte de la guerra.

Todas las empresas, departamentos o incluso oficinas pasan por diferentes situaciones que perjudican los servicios prestados, esta condición se ve reflejada en mayor medida en entidades públicas, en especial cuando el equipo de trabajo lleva mucho tiempo en la misma actividad y no tiene un sentido de pertenencia a su lugar de trabajo, es por ello que cuando se realizan cambios y se renueva el personal la oportunidad de mejorar el servicio y hacer cosas diferentes a las tradicionales está a la orden del día, contribuyendo de esta manera a la institución y generando un impacto positivo en la comunidad.

Razón por la cual se decide realizar una propuesta de mejoramiento del servicio prestado para la oficina de Fomento Productivo tomando como lineamientos básicos el mejoramiento interno y la proyección con su entorno; permitiendo de esta manera al equipo de trabajo alinear sus propósitos personales con los de la unidad de trabajo, de manera que el presente trabajo busca documentar la propuesta realizada, el plan de acción diseñado y las actividades que alcanzaron a lograrse en el corto plazo.

Siendo este proceso un oportunidad de aprendizaje personal para el pasante pues además de poder llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera en un contexto diferente al Colombiano; en este caso Chile, podrá marcar el camino de una comunidad y su desarrollo local, pues la oficina de fomento productivo tiene como responsabilidad brindar apoyo a empresarios, emprendedores y comunidad en general.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del Problema

Cualquier organización, dependencia, o incluso unidad atraviesa momentos difíciles, esto se da, ya sea por inconsistencias en productos o servicios, poco acompañamiento directivo, empleados improductivos, entre otras problemáticas; cada una de estas puede repercutir negativamente en el buen funcionamiento de la misma, ocasionando así baja credibilidad y confianza frente a sus clientes y usuarios. Este fenómeno se presenta en mayor medida en entes gubernamentales, en donde la calidad del servicio debe ser mucho mayor pues; los usuarios serán más críticos con este tipo de entes y serán ellos los encargados de recomendar o no la institución.

La oficina de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Curacautín es la encargada de asesorar y promover el desarrollo productivo y económico de la Comuna, en el momento dicha unidad se encuentra en una etapa de transición pues todos los colaboradores que trabajaban en este lugar han sido reemplazados, dando paso a un equipo renovado quien asume nuevos retos y cargando en sus hombros una oficina con 7 años de funcionamiento, en ese proceso se perciben diversas problemáticas que afectan directamente su buen funcionamiento, es así que se evidencia que la comunidad en general no conoce el quehacer de esta oficina, quienes acuden a ella lo hacen por procesos diferentes a los productivos o asesorías de negocios, pero si por el proceso de saneamiento de títulos de propiedad, de igual manera no se refleja una relación cercana con la comunidad, tampoco se encuentra una base de datos de los usuarios que acuden a esta oficina con la que se pueda contar y que permita encontrar las personas o emprendimientos idóneos a determinadas convocatorias que se abren constantemente por parte del gobierno e instituciones aliadas de tal manera que se pierde la postulación de proyectos y beneficios a la comunidad. Asimismo se evidencia la falta de un direccionamiento estratégico específico para esta unidad, además de ello el trabajo colaborativo y articulado con las demás oficinas y dependencias de la municipalidad es escaso.

La importancia y pertinencia de esta unidad radica en que la comuna para la que trabaja se encuentra ubicada en la zona cordillerana de la región de la Araucanía. Curacautín cuenta con una variedad de atractivos turísticos que movilizan el

desarrollo económico de la comuna, conllevando de esta manera a que las bases económicas se encuentren en actividades turísticas, comerciales y la elaboración de productos artesanales, es por ello que es necesario que la oficina sea un ente de apoyo, que brinde ayuda en el fortalecimiento y desarrollo de distintas iniciativas y emprendimientos; por lo cual, su relación con la comunidad debe ser de confianza y cooperación.

Es por ello que es pertinente proponer un plan de mejoramiento de esta unidad de trabajo de tal manera que se disminuya los impactos negativos de las problemáticas presentes en especial considerando que el cambio de personal es una oportunidad de generar nuevos procesos y espacios de interacción, es importante entender, analizar y generar iniciativas que permitan crear una relación más cercana con los usuarios y contribuir así al desarrollo local de la comuna, siendo este plan de mejoramiento un primer paso para ver resultado en el corto plazo y por supuesto que contribuya al crecimiento de esta oficina y su accionar en el largo plazo.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cómo se puede mejorar el servicio de la oficina de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Curacautín?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general.

Realizar una propuesta de mejoramiento del servicio para la oficina de Fomento Productivo de la Ilustre municipalidad de Curacautín.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de la oficina de Fomento Productivo.
- Diseñar una propuesta acorde a las necesidades de la oficina de Fomento Productivo
- Formular un plan de acción para mejorar el servicio prestado por la oficina de Fomento Productivo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de esta pasantía surge del beneficio que obtiene la comuna de Curacautín a través del convenio firmado hace más de 10 años entre la Universidad de la Frontera y la Ilustre Municipalidad de Curacautín, con la implementación del Programa de Internado Rural Interdisciplinario (PIRI) en el cual practicantes y pasantes llevan sus conocimientos a la realidad de una comuna, en este proceso el componente que se ha desarrollado con mayor fuerza es el de la salud comunitaria, sin embargo, hay otros factores relevantes para un gobierno local en los que se debe trabajar; entre ellos se encuentra el fortalecimiento a la producción, del cual se deriva el establecimiento de la oficina de Fomento Productivo sea un unidad de apoyo al desarrollo local.

Razón por la cual, un administrador de empresas es de gran importancia para fortalecer dicho factor, pues dentro de su formación puede entender el funcionamiento interno de una organización, de un ente o una oficina; como también su relación con la comunidad, siendo el caso de que un pasante pueda apropiarse todos los conocimientos aprendidos a lo largo de su carrera y llevarlos a la práctica; demostrando sus capacidades y contribuyendo así, al progreso comunitario.

Esta pasantía busca mejorar los servicios prestados por parte de la oficina de Fomento Productivo, para que los trabajadores y usuarios puedan entender el porqué de esta unidad, así permitirá a la comunidad recibir el apoyo necesario en sus actividades productivas con un buen servicio, lo anterior se logra; mediante un análisis situacional, entendiendo sus procesos, sus actividades, su realidad, posteriormente realizando una propuesta que contribuya a mejorar el servicio prestado y un plan de acción específico que ayude a solucionar las problemáticas presentes y que a su vez tenga un impacto en la comunidad denotando el compromiso y cambio que ha surgido en la oficina de Fomento Productivo en pro de la comunidad.

Además de beneficiar a sus usuarios, su institución y la comunidad en general, es de gran beneficio para el pasante pues puede afianzar sus conocimientos en un contexto diferente al acostumbrado, en especial al salir de su país de origen y poder conocer a fondo el funcionamiento de un país como Chile que sobresale económicamente a nivel latinoamericano, para que a futuro como profesional pueda aportar al desarrollo local de Colombia y especialmente de Nariño.

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Espacial

La presente investigación se realizara en la Oficina de Fomento Productivo de la Ilustre municipalidad de Curacautín, Novena Región de la Araucanía, Chile.

La comuna de Curacautín, se encuentra ubicada en el noreste de la Novena Región de la Araucanía, en la zona precordillerana, su capital comunal, Curacautín, está situada a 38 grados 26 minutos de latitud Sur y 71 grados 53 minutos de longitud W este, a unos 548 metros sobre el nivel del mar.

Su delimitación actual está conformada en general por fenómenos geográficos; por el Norte, el estero Pichimalleco, el río Malleco y la Cordillera de Pemehue, la separan de la comuna de Collipulli; por el Sur el estero Muco, el río Captrén, un cordón montañoso al norte de la Laguna Conguillío y una línea convencional, la separan de las comunas de Lautaro, Melipeuco y Cherquenco; por el Este la Cordillera de las Raíces y el Volcán Lonquimay la separan de la comuna de Lonquimay y por el W este una línea convencional, paralela al estero Colihuanqui, la separan de la comuna de Victoria.¹

1.4.1.1. Localización geográfica Comuna de Curacautín.

Figura 1 Localización geográfica de la Comuna de Curacautín

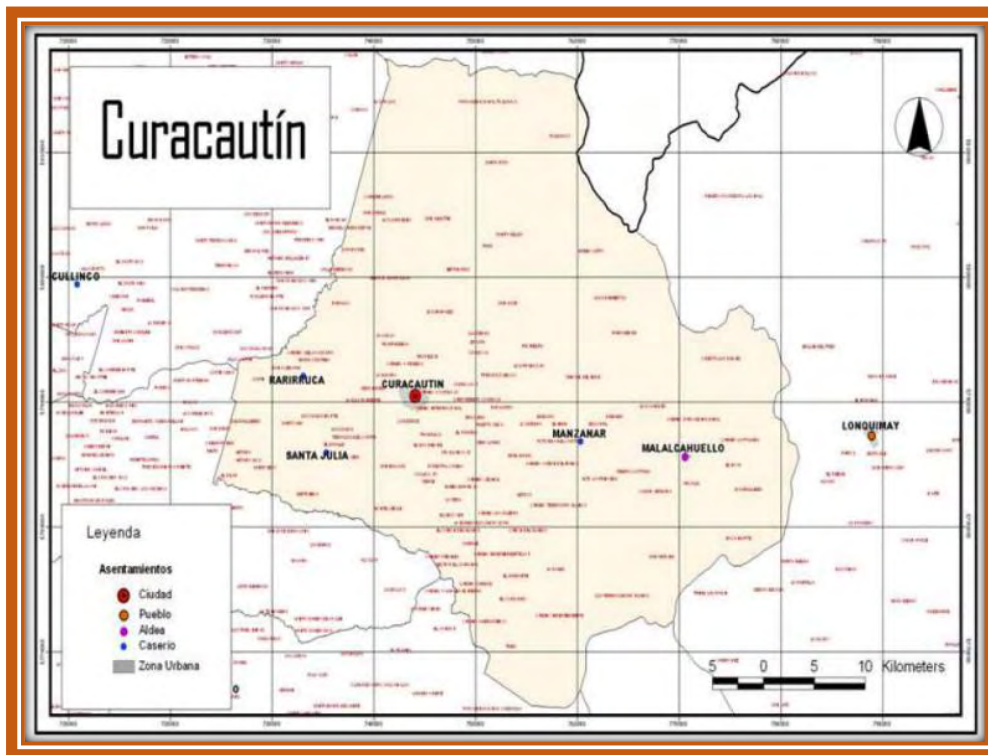


Fuente: Pladeco 2010 – 2015.²

¹SAQUEL, Jorge, et al. Plan de Desarrollo Comunal. PLADECO comuna de Curacautín 2010 – 2015. Curacautín. 2010, p. 16.

²Ibid., p.16

Figura 2 Mapa de la comuna de Curacautín.



Fuente: Pladeco 2010 – 2015.³

1.4.2. Temporal

El tiempo de realización de la planificación estratégica está determinado por la duración de la pasantía, que se ha establecido por seis (6) meses, comprendidos desde junio a diciembre de 2015.

³SAQUEL, Jorge, et al. Plan de Desarrollo Comunal. PLADECO comuna de Curacautín 2010 – 2015. Curacautín. 2010, p. 16.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.

2.1.1. Descripción de la Institución.

La oficina de fomento productivo es habilitada por la Ilustre Municipalidad de Curacautín, por medio de los Lineamientos Estratégicos estipulados en el Plan de Desarrollo Comunal PLADECO 2010-2015 y con la finalidad de fortalecer y promover el progreso económico de la comuna mediante instancias de entrega de asesorías y orientación a sus usuarios a proyectos propuestos por distintas instituciones de carácter gubernamental como también privadas, además de apoyar en el saneamiento de títulos.

Esta unidad se ubica en el casco urbano de Curacautín y está destinada a apoyar a la población urbana y rural de la comuna en el desarrollo de actividades productivas, emprendimientos, actividades que promuevan la economía local, además de la gestión de actividades, capacitaciones y proyectos que contribuyan al desarrollo local y a mejorar las condiciones de vida de su población.

La unidad se conforma por dos personas: el Señor Juan Mardones Burgos, Biólogo de profesión; quien es el encargado de la oficina y la señorita Tatiana Navarrete, Contadora de profesión; quien se desempeña como profesional de apoyo, de igual manera estacionalmente se cuenta con pasantes y/o practicantes actualmente apoya en el desarrollo de actividades el practicante Luis Poblete, trabajador social y la pasante Ángela Paredes, Administradora de Empresas.

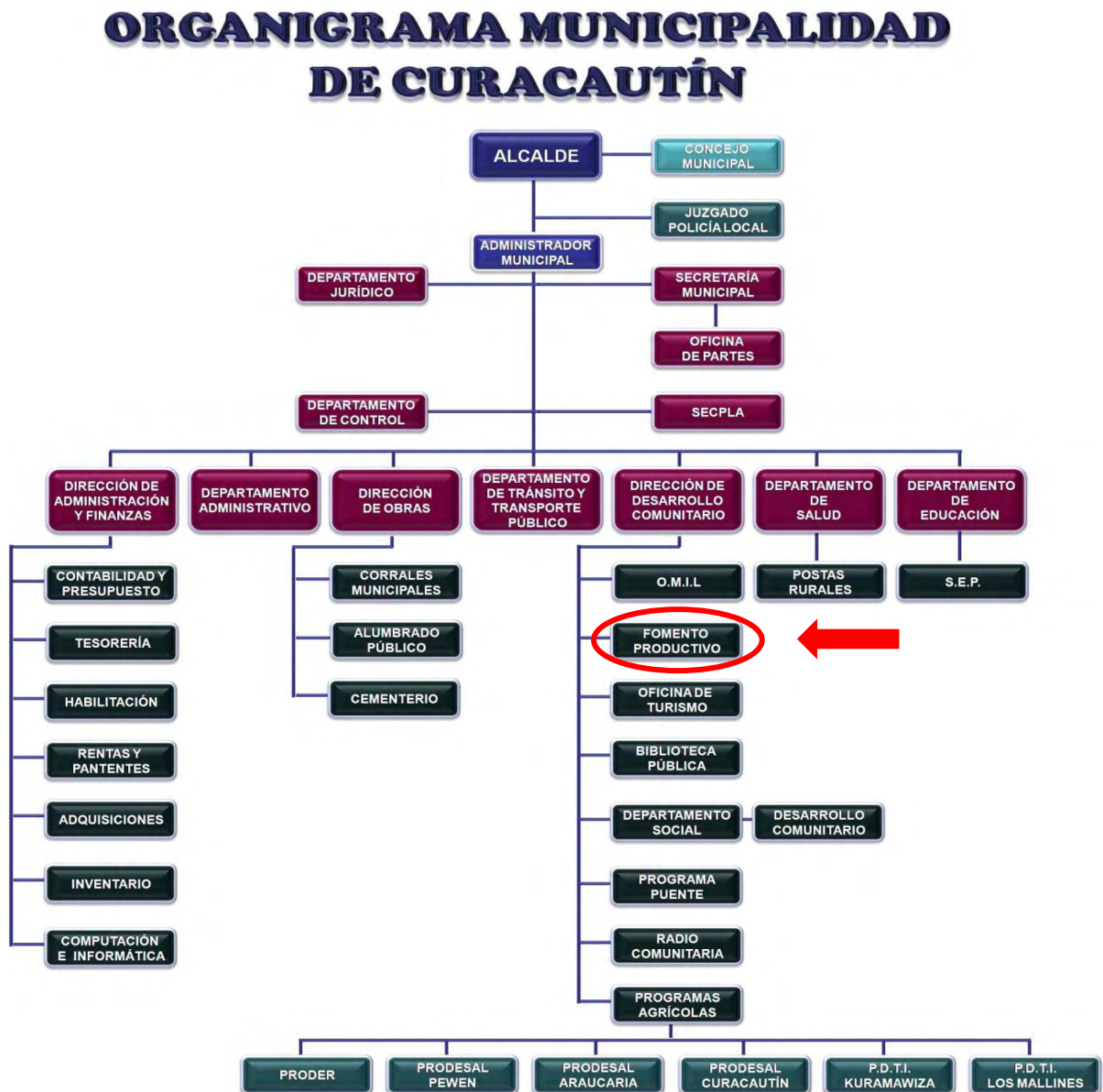
De igual manera, la oficina de fomento productivo tiene a su cargo dos talleres artesanales que se dedican a la capacitación en el desarrollo de diversos productos en lana, desde su hilado hasta el diseño final. Los talleres se denominan: “Taller artesanal Malalcahuello” que se ubica en la localidad del mismo nombre, siendo un área semi urbana de la comuna y el “Taller artesanal Curacautín” ubicado dentro del área urbana de Curacautín, cada uno de ellos cuenta con una monitora quien es la encargada de realizar las capacitaciones a los interesados.

2.1.2. Organigrama

Como se observa en el organigrama, la oficina de fomento productivo pertenece a la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO, siendo una más de las unidades

a cargo de esta dirección, como se mencionó anteriormente la oficina de fomento productivo tiene a su cargo dos talleres artesanales que no se observan en el organigrama.

Figura 3 Organigrama Municipalidad de Curacautín.




Fuente: Oficina de Fomento Productivo, 2014.

2.1.3. Direccionamiento Estratégico

La oficina de fomento productivo cuenta con un modelo de direccionamiento estratégico solicitado por la Ilustre Municipalidad de Curacautín como base para la realización de actividades, este plan fue desarrollado en 2014. Para que fuese utilizado como herramienta de trabajo.

Figura 4 Matriz de Identificación de Lineamientos Estratégicos

 MATRIZ IDENTIFICACIÓN LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	
Visión:	Curacautín una comuna amigable, unida, comprometida con su futuro, que incentiva la creación y genera oportunidades educativas, laborales y culturales, con barrios y localidades integrados, líder en su oferta turística de naturaleza.
Misión:	Instalar condiciones de gestión participativa que contribuya a mejorar los estándares socioeconómicos, ambientales, territoriales y culturales de los habitantes de la comuna de Curacautín.
Objetivo General para el Periodo:	Fomentar el desarrollo productivo, comercial y humano de emprendedores, micro y pequeña empresa, con el fin de que se establezcan en su mercado.
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ÁREA DE TRABAJO
Lineamiento 2 del PLADECO 2010-2015: Desarrollo Económico Local	<p>Objetivo Estratégico 1: Aplicar nuevos enfoques de atención ciudadana, que brinden acceso expedito, simple, acogiendo las demandas ciudadanas en especial grupos vulnerables.</p> <p>Objetivo Estratégico 2: Generar estrategias de fortalecimiento organizacional que permitan una ampliación del tejido social.</p> <p>Objetivo Estratégico 3: Contar con una estrategia de difusión de derechos. Implementar estrategias de difusión de la oficina de Fomento Productivo, con el fin de que sean conocidos por la comunidad las políticas de gobierno y los diversos proyectos que se llevan a cabo por el mismo.</p> <p>Objetivo Estratégico 4: Entregar los servicios de salud primaria y educación de manera cercana y con grados crecientes de respuesta a las necesidades reales de la comuna.</p>

<p>Lineamiento 3 del PLADECO 2010-2015: Desarrollo Territorial Sustentable y Armónico en Barrios y Localidades</p>	<p>Objetivo Estratégico 2: Disponer de instrumentos que contribuyan a la sustentabilidad medioambiental.</p> <p>Objetivo Estratégico 3: Formular iniciativas de inversión de desarrollo urbano comunal, que favorezcan el desarrollo sustentable de la comuna</p> <p>Objetivo Estratégico 6: Promover el desarrollo cultural y socio económico de la comuna y los espacios de encuentro ciudadano.</p>
<p>Lineamiento 4 del PLADECO 2010-2015: Desarrollo Territorial armónico en barrios y localidades</p>	<p>Objetivo Estratégico 1: Disponer de una estructura municipal y de mecanismos de gestión en función de la misión institucional y de cara a los (as) habitantes.</p> <p>Objetivo Estratégico 2: Instalar procesos de mejora continua en la gestión municipal para la satisfacción de sus usuarios(as) en los diversos servicios y prestaciones.</p>
<p>Lineamiento 6 del PLADECO 2010-2015: Sustentabilidad y agenda local participativa para promover el desarrollo del turismo de intereses especiales.</p>	<p>Objetivo Estratégico 1: Planificación Turística Local 1.1 General una instancia que coordiné y articule las actividades público-privadas comunales y regionales vinculados directa e indirectamente con el fomento, promoción y difusión de la actividad turística</p> <p>Trabajar en cooperación con los distintos departamentos para la promoción turística local.</p> <p>Objetivo Estratégico 4: Tejido Empresarial Competitivo 4.1 Generar una instancia público privada para la gestión local. 4.2 Apoyar la diversificación de la oferta y la calidad.</p> <p>Integrar el trabajo de las empresas instaladas en la zona con los emprendedores y microempresarios locales.</p> <p>Objetivo Estratégico 6: Innovación 6.1 Diseñar proyectos/productos Turísticos en zonas de innovación prioritarias 6.2 Contribuir a la implementación de proyectos de Innovación</p> <p>Del Geoparque -Red Verde, y red de iniciativas de turismo comunitario.</p>

Fuente: Oficina de Fomento Productivo, 2014

2.2. Marco Conceptual.

- **Región:** Bajo la división política de Chile, se toma a la región como lo que se denominaría en Colombia como departamento.
- **Comuna:** En el contexto Chileno es el equivalente a municipio, es decir un territorio que cuenta con una administración pública propia.
- **Municipalidad:** Institución encargada de la gobernanza de una comuna, es decir el equivalente a la alcaldía.
- **PLADECO:** Plan de desarrollo comunal, es el plan de gobierno estipulado por el alcalde que ayudara al desarrollo de las actividades que realice en su periodo de mandato.
- **DIDECO:** Dirección de desarrollo comunal; es el departamento encargado de ofrecer diversos servicios a la comunidad para contribuir al bienestar y desarrollo de los ciudadanos.
- **Saneamiento de la Propiedad Irregular:** El Ministerio de Bienes Nacionales tiene la función de regularizar, a través de la aplicación de un procedimiento administrativo, la situación del poseedor material de un bien raíz, reconociéndole la calidad de poseedor regular para adquirir el dominio del inmueble. Este servicio se aplica en forma excepcional cuando la regularización resulta difícil u onerosa de obtener por otras leyes y busca resolver situaciones históricas de posesión irregular de terrenos particulares, permitiendo a las personas tener un título de dominio.⁴
- **Ley MEF:** “La microempresa familiar es una empresa, perteneciente a una o más personas naturales que residan en la casa habitación, que puede desarrollar labores profesionales, oficios, industria, artesanía, o cualquier otra actividad ya sea de prestación de servicios o de producción de bienes,

⁴ CHILE. MINISTERIO DE BIENES NACIONALES. Regularización de Títulos de Dominio en Propiedad Particular: disponible en el siguiente enlace: http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=2115 [Consulta: Viernes, 3 de Junio de 2016]

excluidas aquellas peligrosas, contaminantes o molestas.”⁵Es útil para microempresas familiares que no han podido formalizarse pero lo requieren, este proceso contribuye con diversos beneficios y simplificación de procesos.

- **Junta de Vecino:** Se refiere al organismo encargado de trabajar por determinado barrio, es decir, el equivalente a juntas de acción comunal.
- **TRAFKINTU:** Ceremonia indígena propia de los Indígenas Mapuche, para realizar intercambio de semillas, animales y otros productos, sin la utilización de dinero.

⁵ CHILE. GOBIERNO DE CHILE. Ley de Micro Empresa Familiar disponible en el siguiente enlace:
www.concon.c/2014-05-26-21-06-03/fomento...ley...mef/file.htm[Consulta: Viernes,3 de Junio de 2016]

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Experimental

El método utilizado para la presente propuesta de mejoramiento de servicio es el EXPERIMENTAL, pues se pretende ser un agente activo dentro de la unidad, realizar una propuesta y un plan de acción que pueda ser llevado a cabo dentro del tiempo estipulado y observar los resultados que se obtiene a corto plazo.

3.1.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente propuesta de mejoramiento de servicio es EMPÍRICO ANALÍTICO, debido a que, se realiza a partir de las experiencias y vivencias desarrolladas en la institución gubernamental de análisis, identificando cada una de las partes que caracterizan su realidad actual, permitiendo establecer una relación entre el objeto misional, el entorno y las problemáticas de la oficina de Fomento Productivo, orientado en proponer estrategias que permitan su mejoramiento.

3.1.3. Método

El método con el que se trabaja la actual propuesta de mejoramiento de servicio es el DEDUCTIVO, puesto que, a partir de los conocimientos y experiencias adquiridos en conjunto con el análisis situacional, de los procesos presentes, se generan algunas soluciones y recomendaciones que permitan mejorar la oficina de Fomento Productivo, para que contribuya al desarrollo local.

3.2. Fuentes de Información

3.2.1. Información Primaria

Para la presente propuesta de mejoramiento del servicio, la recolección de la información primaria se obtendrá a partir de la inserción como pasante en la

oficina de fomento, mediante la observación, sesiones de trabajo con los demás miembros de la oficina y el desarrollo de las labores diarias.

3.2.2. Información Secundaria

Las fuentes secundarias, para la presente propuesta, se encuentran en archivos y documentos de la oficina de Fomento Productivo, que contribuyen al desarrollo de la planificación estratégica, debido a que, es información relevante que se obtiene de primera mano y que permite visualizar la realidad empresarial desde otra perspectiva.

3.2.3. Información Terciaria

La información terciaria se obtiene de la revisión documental en libros, textos, páginas Web, publicaciones y archivos relacionados para la generación de la propuesta de mejoramiento del servicio.

4. DIAGNOSTICO OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO

Existen varios métodos para la elaboración de diagnósticos organizacionales este siempre dependerá del tipo de organización al que se pretenda aplicar y el alcance que se le vaya a dar al mismo proceso, sin embargo para la oficina de fomento productivo se ha decidido basarse en el modelo tridimensional de Patrick Williams, pues la unidad a analizar es pequeña y su modelo permite comprender efectivamente los aspectos más relevantes para la oficina de estudio. En este modelo se divide a la organización en cuatro subsistemas: Subsistema Administrativo, Subsistema Tecnológico, Subsistema Humano, y Subsistema Entorno.

Para la realización de este proceso en primera instancia se hizo un proceso de inserción y análisis dentro de las labores diarias de la oficina de Fomento Productivo, acompañado de la investigación y revisión de documentos relacionados con los procesos. Después de ello se realizan dos sesiones de 45 minutos de trabajo grupal en las que se abordó esta temática.

En la primera sesión se abordó una lluvia de ideas respondiendo a la pregunta cuales son los aspectos más relevantes para cada subsistema, siendo el primer paso la explicación o reseña de lo que abarca cada uno de los subsistemas. (Ver Anexo)

En la segunda sesión y luego de haber construido en base a la lluvia de ideas y trabajo dentro de esta oficina un documento que contenga esta información; es presentada al equipo de trabajo para el análisis detallado y la complementación del mismo, dando como resultado:

4.1. Subsistema Administrativo.

Dado que la oficina de fomento productivo es apenas una pequeña unidad de trabajo de la Ilustre Municipalidad de Curacautín, a pesar de la importancia y responsabilidad social con la que carga; no obtiene el apoyo necesario por parte de la institución, sin embargo como es establecido por la Municipalidad cada unidad debe elaborar, una matriz de lineamientos estratégicos como se presentó anteriormente en el **punto 2.1.3.Direccionamiento Estratégico**, dicha matriz elaborada para esta oficina cuenta con una misión, una visión, un objetivo para el periodo y unos objetivos específicos, que al ser analizada detenidamente se

encuentra que realmente no se elaboró un direccionamiento estratégico, sino que por el contrario, la información presentada corresponde a lo estipulado en el plan de gobierno de la municipalidad, es decir, en el PLADECO 2010 – 2015, por lo tanto la unidad como tal no posee un direccionamiento estratégico interno, este hecho está relacionado en que el anterior equipo de trabajo de la oficina de Fomento Productivo no entendía la relevancia de una visión de futuro, pues trabajaban de manera desinteresada por unidad.

De igual manera, se encuentra que al ser una unidad pequeña, tiene que atravesar varias barreras burocráticas para la realización de actividades, obtención de permisos y recursos que sean necesarios; pues todo debe ser aprobado por la Directora de la DIDECO, quien cuenta con una carga de trabajo alta, razón por la cual le es difícil cumplir con tiempos cortos a ciertos requerimientos, delimitando así la libertad de la unidad.

Asimismo, la estructura interna de la oficina de fomento productivo es simple y casi lineal, pues solo se cuenta con un encargado y un personal de apoyo además de los pasantes y/o practicantes que lleguen estacionalmente, igualmente se debe coordinar las actividades de los talleres artesanales, que si bien dependen de la unidad; cuentan con mayor autonomía en su funcionamiento.

La oficina de fomento productivo es un pequeño centro de emprendimiento para la comuna de Curacautín y tiene como responsabilidades específicas:

- Asesoramiento en proyectos de emprendimiento.
- Asesoramiento en postulación a convocatorias de distintas fuentes de financiamiento de carácter gubernamental o privada para ideas de negocios de emprendedores y Mipymes, e incluso proyectos sociales y culturales.
- Trabajo con diversas organizaciones productivas con el fin de realizar actividades que promuevan el desarrollo económico y social. Tales como ferias, actividades culturales, entre otras.
- Coordinación de los talleres artesanales a cargo.
- Gestión de capacitaciones y/o proyectos para la comuna de Curacautín.
- Asesoría técnica en postulación a Saneamiento de títulos de propiedad irregular.

- Formalización de Empresas a través de ley MEF.

Al revisar detenidamente las actividades que debe llevar a cabo la oficina de Fomento Productivo, se reconoce que son adecuadas para la labor que pretende cumplir esta unidad de trabajo en la comuna, sin embargo se encuentra que una de las actividades no corresponde y es la asesoría y postulación a Saneamiento de títulos, si bien esta actividad contribuye a la comunidad, su desarrollo no es el correspondiente al fomento productivo, además de requerir de una asesoría mayor en ámbitos legales con los cuales no cuentan sus trabajadores.

De igual manera, dentro de la oficina se pueden tomar decisiones para cumplir con ciertas actividades, pero en ocasiones el poder se muestra muy centralizado lo que impide el despliegue de nuevas acciones.

4.2. Subsistema Social – Humano

El personal que trabaja en el momento fue renovado recientemente el actual encargado Juan Mardones Burgos, biólogo de profesión, con amplia experiencia en la formulación y postulación en proyectos ha trabajado por aproximadamente tres meses en esta unidad, y su compañera Tatiana Navarrete contadora quien se desempeña como personal de apoyo cumple un mes de trabajo, de igual manera el practicante de trabajo social Luis Poblete cumple dos meses de trabajo, las personas que realizan este trabajo son jóvenes y se encuentran motivados al trabajo con comunidad y el desarrollo local, todos ha sido criados en esta comuna por lo cual presentan un amplio sentido de pertenencia hacia su comuna, gran motivación para trabajar por el desarrollo de la misma con ideas nuevas y con aptitudes de liderazgo, capacidad de cambio y gestión.

El clima de trabajo interno es bueno, pues al no existir líneas de mando delimitadas se pueden proponer y trabajar por nuevas iniciativas; sin restricciones, siendo un espacio para el desarrollo y la comunicación pues se produce confianza en cada uno de los colaboradores, sin embargo al ser una unidad dependiente de otra no se tiene diseñado un sistema de recompensas o motivadores para la realización del trabajo más que los ánimos por el progreso comunitario.

Existe un grado de pertenencia por la comunidad y el trabajo social que se logra, no obstante, a pesar de pertenecer a la municipalidad no hay un alto grado de pertenencia hacia la organización, pues el papeleo y diversos impedimentos presentes disminuyen la motivación.

En el mismo sentido, el número de personas que hacen parte de la oficina en ocasiones es insuficiente para cumplir con la carga laboral que se tiene.

4.3. Subsistema Tecnológico

La oficina de fomento productivo a nivel tecnológico no cuenta con la infraestructura adecuada para la atención de público pues algunos de los equipos con los que cuenta se encuentran desactualizados y son lentos para cumplir su labor, dado que la mayoría de postulaciones se realizan con medios electrónicos, sin embargo el personal a cargo maneja de manera eficiente las tecnologías de la información y comunicación TICS, lo que contribuye a que se puedan desarrollar las actividades, en este sentido cabe resaltar que la municipalidad se encuentra en proceso de construcción de una nueva sede en la que se pueda brindar a los colaboradores, como a la comunidad un lugar con mejores características y comodidad.

Tampoco se cuenta con un proyector propio y el préstamo de los mismos no es posible por la cantidad de dependencias que lo requieren.

El manejo de archivo e información se encuentra organizado y con el espacio adecuado para su manipulación y administración interna.

No obstante, no se cuenta con una base de datos digital de los usuarios que han acudido a la oficina por algún servicio, herramienta de gran ayuda a la hora de postular a convocatorias, tampoco se cuenta con un banco de proyectos presentados.

4.4. Subsistema Entorno

Para conocer mejor el entorno de la oficina de fomento productivo es necesario dar a conocer el mapa de actores que se elaboró, este mapa se elaboró en conjunto con el pasante de trabajo social.

Figura 5 Mapa de Actores de la Oficina de Fomento Productivo



Fuente: La presente investigación.

Bajo este mapa de actores se puede entender de una mejor manera el entorno en el que se encuentra inmersa la oficina de fomento productivo en primer lugar cabe resaltar que la oficina hace parte de la Ilustre Municipalidad de Curacautín por lo tanto su entorno más directo se encuentra relacionado con las demás dependencias de esta municipalidad, en especial con las unidades de la Dirección de Desarrollo Comunitario, entre las que se encuentra, la oficina Municipal de Información Laboral, la Radio Comunal (Pehuén); entre otros, si bien se podrían articular de una mejor manera las dependencias para proporcionar mayores servicios a la comunidad en ocasiones no se generan fácilmente dichos enlaces por diversas circunstancias y cargas laborales, sin embargo se ha logrado una mayor cercanía con la oficina del Servicio Nacional a la Mujer SERNAM, que si bien no pertenece directamente a la municipalidad ha sido articulada bajo convenio por parte de la DIDECO.

De la misma manera, bajo su entorno se encuentra toda la comunidad de Curacautín, pues los servicios prestados no son excluyentes, sin embargo la comunidad objetivo es aquella que tenga ideas de negocios a desarrollar, emprendimientos o actividades productivas y comerciales que busque apoyo y asesorías para continuar con los mismos, en este ámbito los usuarios son

considerables pues la comuna posee diversos atractivos turísticos y es una de las bases económicas de la misma. De igual manera aquellas asociaciones como juntas de vecinos, agrupaciones sociales y culturales que busquen el apoyo al despliegue de actividades que permitan el desarrollo económico y social.

Tomando en cuenta que esta unidad es un pequeño centro de apoyo al emprendimiento y desarrollo económico y productivo, no cuenta con competidores pues brinda un servicio a la comunidad, no obstante para su quehacer se apoya en diversas entidades públicas y privadas como se muestra en el mapa de actores entre ellas se están las universidades de la región y entidades gubernamentales que estacionalmente abren convocatorias para participar por recursos económicos e incluso capacitaciones.

De igual forma, es importante destacar a la comuna en sí, pues al ubicarse en la cordillera tiene gran riqueza natural siendo de gran atractivo para los turistas, sean nacionales o extranjeros, pues se cuenta con un centro de sky que es muy reconocido y permite el desarrollo de deportes extremos y venta de productos, además hay parques nacionales muy reconocidos siendo parte de la comuna y por supuesto se permite la elaboración y comercialización de productos artesanales

Además de ello cabe resaltar que aunque los talleres artesanales hacen parte de la oficina de Fomento Productivo, sin embargo quienes asisten a las capacitaciones que brindan estos espacios no conocen, el ente que está detrás de ellos y se muestran independientes de la oficina de Fomento Productivo.

4.4.1. Usuarios

En cuanto a los usuarios cabe resaltar que solo una minoría de la población conoce a la oficina de Fomento Productivo y su labor, en su mayoría llegan a esta unidad a preguntar por otros procesos o dependencias, y si llegan a esta oficina es porque han sido enviados, sin embargo no tienen claridad en los procesos o labores en los que pueden ser asesorados, pues la razón por la que más acuden es por el saneamiento de títulos de propiedad irregular.

Se nota en el lenguaje corporal de los usuarios la desconfianza que siente hacia Fomento Productivo, esto puede ser producto de que los trabajadores anteriores no realizaban muchas actividades de difusión y muchos de los usuarios que acudieron por apoyo no recibieron la colaboración pertinente, acorde a sus necesidades por lo cual aún no hay una relación de cercanía y confianza con la comunidad.

4.5. MATRIZ DOFA

Una vez elaborado el diagnóstico se toma como una herramienta complementaria en este proceso, la matriz DOFA pues esta permite clasificar y capitalizar de una manera más ordenada, esquemática y simplificada la información anterior, además de ello da paso a la generación de estrategias necesarias para alcanzar los objetivos y contribuir al desarrollo de la oficina, en el corto y mediano plazo y por supuesto a la construcción de una propuesta y plan de acción.

4.5.1. Cuadro DOFA (Identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Figura 6 Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Renovado. • Funcionarios con capacidad de gestión y cambio. • Se cuenta con un buen Clima Laboral • Comunicación y participación conjunta • Tener la coordinación de los talleres artesanales de Curacautín y Malalcahuello. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demasiados procesos de Saneamiento de Títulos. • Poco acompañamiento por parte de la Municipalidad. • Carencia de una base de datos histórica de los usuarios. • Demasiado procesos burocráticos • Falta de un direccionamiento estratégico específico • Infraestructura inadecuada para la atención de público
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias disponibles para proyectos por entidades gubernamentales como: SERCOTEC, FOSIS, CONADI, CORFO. • Convenios con diversas entidades. • Comuna con gran variedad de atractivos que permiten el despliegue de actividades turísticas y productivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca asociatividad y cooperación con otras oficinas y dependencias municipales. • Dependencia económica, de procesos y toma de decisiones por otros departamentos. • Desconocimiento del que hacer de la oficina por parte de la comunidad

Fuente: La presente investigación.

4.5.2. Cuadro DOFA estratégico

Figura 7 Matriz DOFA estratégico

Estrategias FO	Estrategias FA
<ul style="list-style-type: none"> • Promover el desarrollo económico, productivo, intelectual, ambiental y social de la comuna de Curacautín a partir de la asesoría y gestión de diversos proyectos. • Buscar maneras para el desarrollo de diversos tipos de turismos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Forjar una relación sinérgica con las unidades y dependencias de la Ilustre Municipalidad de Curacautín para el despliegue de actividades que contribuyan a la comunidad y permitan resaltar la labor de la oficina de Fomento Productivo
Estrategias DO	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar y clasificar información de usuarios y entidades que permitan la conexión entre ambos a partir de convocatorias, proyectos o capacitaciones, además de brindar una atención más personalizada y acorde a las necesidades de cada usuario respecto a las convocatorias. • Generar un direccionamiento estratégico que permita vincular el quehacer de la comunidad con los propósitos de la unidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar diversos medios de capacitación y apropiación del conocimiento que permitan la optimización de procesos internos, en especial el de saneamiento de títulos. • Buscar maneras de visibilizar a la oficina de Fomento Productivo.

Fuente: La presente Investigación.

5. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO

Después de ver y entender el diagnóstico de la oficina de fomento productivo se puede dar paso al diseño de una propuesta que contribuya al mejoramiento de los servicios prestados por esta dependencia, es por ello que en primera instancia se plantean dos objetivos que permitan alcanzar este fin:

- Fortalecer el funcionamiento interno de la oficina de Fomento Productivo.
- Proyectar la oficina con su entorno social.

En primera instancia es necesario elaborar un direccionamiento estratégico que permita vincular las actividades diarias de la oficina con los propósitos del personal e integre la comunidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que el direccionamiento estratégico actual no corresponde a la realidad de la oficina, pues simplemente se acogió el de la municipalidad, el cual es mucho más amplio, es por ello que es importante la construcción participativa y colaborativa de los miembros de esta oficina en la elaboración del direccionamiento estratégico que permita entender de una mejor manera los componentes de la oficina, además de afianzar el sentido de pertenencia, pues estos procesos permiten tomar en consideración los aportes de los colaboradores.

Asimismo es preciso el diseño de un logo que represente a la oficina de Fomento Productivo para que este sea usado y promovido en las distintas actividades que se celebren y permita la identificación por parte de comunidad.

Aunque el proceso de saneamiento de títulos no corresponde al quehacer de la oficina de Fomento Productivo, por el momento se debe seguir realizando dentro de esta unidad de trabajo, es por ello que es necesario que los miembros de la oficina se capaciten y conozcan de manera más detallada este proceso y las implicaciones legales del mismo, para brindarles a los usuarios una asesoría más eficiente y que a su vez, sea posible optimizar el tiempo que se usa en este proceso, liberando su tiempo laboral a actividades que contribuyan al desarrollo local.

Se dice que debe aprovechar las debilidades para convertirlas en fortalezas, es por ello que, para promover a la oficina de Fomento Productivo, se empieza por darles a conocer la misión de la oficina a los usuarios que acuden por el proceso de saneamiento de títulos, siendo ellos clientes potenciales, y portadores de la

información, que pueda transmitirse a la comunidad, por medio de la estrategia del “voz a voz”.

También es necesario la construcción de una base de datos de los usuarios que asisten a la oficina, pues de esta manera será más fácil la clasificación de los mismos dependiendo de la actividad económica a la que se dediquen, la etapa en la que se encuentra su idea de negocio, emprendimiento o empresa y a partir de ello categorizarnos, con el fin de brindarles mejor acompañamiento para la presentación de sus proyectos a las convocatorias, entendiendo que las entidades ofertan de manera focalizada, en ocasiones dependiendo a la actividad económica, tamaño o estado de la idea y la comunidad a la que va dirigida (indígena, campesina, urbana).

Así, la oficina de Fomento Productivo deberá estar pendiente de las convocatorias que estén disponibles o prontas a ofertarse para que sea posible la realización de una convocatoria interna (comunal), haciendo difusión por la radio, publicando en la página de la alcaldía y citando vía telefónica a los posibles benefactores, para poder brindarle la asesoría necesaria de manera personalizada. También es importante para la conformación de un banco de proyecto, que permita que dichas propuestas puedan ser utilizadas en otras convocatorias.

De igual manera, se buscará participar en proyectos o actividades que contribuyan al desarrollo económico tales como ferias, encuentros, festivales, etc. o al desarrollo intelectual, por ejemplo, capacitaciones, seminarios, simposios, entre otros. Eventos que permitan promover la relación comunal, visibilización de la oficina de Fomento productivo y su labor misional,

Por otra parte, es importante considerar que la municipalidad cuenta con una oficina de Turismo, y que muchas de las actividades económicas de la comuna se relacionan con el turismo, por ello, es necesario el trabajo articulado para promover y desarrollar factores diferenciadores que permitan explotar los recursos de manera sustentable, proyectando este importante sector económico como un movilizador organizacional que permita la cooperación de la municipalidad y demás dependencias. Se propone la realización de jornadas para: el avistamiento de aves, realización de deportes extremos, ferias de comidas tradicionales, festividades religiosas, senderismo, ferias artesanales, actividades culturales.

Para que puedan realizarse actividades con mayor impacto para la comunidad es necesario relacionarse directamente con la misma, es por ello que se aprovecharán las juntas de vecinos, tanto urbanas como rurales para ser espacio de encuentro e interacción por parte de la oficina de Fomento Productivo, con el fin de conocer las necesidades específicas de cada zona y presentar propuestas conjuntas o celebrar actividades que promuevan la economía local.

Considerando que, la oficina de Fomento Productivo tiene a cargo la coordinación de los talleres artesanales de Curacautín y Malalcahuello, dos espacios de gran importancia pues contribuyen a la capacitación y gestación de microempresarios enfocados en la elaboración de productos a partir de la lana; es necesario que los aprendices conozcan quien está contribuyendo a mantener este espacio de capacitación, además de ello poder resaltar la labor de los participantes, es por esta razón que se realizará un acto de reconocimiento semestral en el que se certifique su compromiso con el aprendizaje dentro de la comuna, de tal manera permita el acceso a nuevos participantes y sea un vínculo directo y concreto con la comunidad. Conjuntamente el mejoramiento de estos espacios a partir de la adquisición de más y nuevas herramientas de trabajo dentro de cada taller. (Cardadoras – Hiladoras)

Finalmente, se propone brindar el equipamiento adecuado, es decir, dotar con equipos de cómputo propios para el normal desarrollo de las labores de la oficina, acompañados del mobiliario ergonómico para cada uno de los integrantes, de tal manera, que sea un espacio propicio para el trabajo y en especial para la prestación de servicios y asesorías comfortable a los usuarios que acudan. También la adquisición de materiales como pendones y distintivos para los colaboradores que puedan ser presentados en las actividades que se realicen.

6. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO

Para entender mejor la propuesta se presenta el plan de acción que se llevará a cabo.

Figura 8 Plan de Acción

Objetivo	Estrategia	Actividad	Responsable	Cronograma (meses)						Recursos		
				1	2	3	4	5	6	Financieros	Técnicos	
FORTALECER EL FUNCIONAMIENTO EXTERNO DE LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO	Generar un direccionamiento estratégico que permita vincular el quehacer de la comunidad con los propósitos de la unidad	Elaboración del direccionamiento estratégico para la oficina de fomento productivo.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x							\$5.000	Compra de insumos. Tiempo Laboral Análisis y aplicación de conocimiento en direccionamiento estratégico.
		Diseño de Logo	Ángela Paredes en consenso con los demás colaboradores	x							\$15.000	Tiempo laboral Aplicación de conocimiento de diseño y marca.
		Equipamiento adecuado a la oficina de Fomento Productivo	Dirección de Administración y finanzas.								\$1.500.000	Dentro de este valor se incluyen equipos de cómputo nuevo, mobiliario ergonómico, proyector, impresora y sillas para atención de público.
	Recolectar y clasificar información de usuarios y entidades que permitan la conexión entre ambos a	Elaboración y actualización de Base de datos de usuarios Digital.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	X	x	x	x			Manejo de Excel, estipulación de criterios claves.

	partir de convocatorias, proyectos o capacitaciones, además de brindar una atención más personalizada y acorde a las necesidades de cada usuario respecto a las convocatorias.	Llevar un registro de los proyectos postulados por convocatoria y generar un banco los mismos.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	X	x	x	x		Manejo de herramientas ofimáticas. Gestión de la información.
	Buscar diversos medios de capacitación y apropiación del conocimiento que permitan la optimización de procesos internos, en especial el de saneamiento de títulos.	Capacitación en proceso de Saneamiento de Títulos de Propiedad Irregular.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo		x	x	X	x	x	\$ 70.000	Gestión de asesores y capacitación por parte de la oficina de Bienes Nacionales. Asesoramiento de abogados. Viáticos participación asesorías. Documentos varios
PROYECTAR LA OFICINA DE FOMENTO PRODUCTIVO CON SU ENTORNO SOCIAL	Promover el desarrollo económico, productivo, intelectual, ambiental y social de la comuna de Curacautín a partir de la asesoría y gestión de diversos proyectos.	Gestión de Proyectos Productivos, de capacitación o sociales.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	X	X	x	x	\$ 300.000	Tiempo laboral. Gestión de proyectos con posibles entidades. Refrigerios Viáticos
		Asesoramiento personalizado en postulación a convocatorias	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	x	X	x	x		Tiempo laboral Conocimientos en la elaboración de proyectos Papelería
		Realización de convocatorias comunales para participar de las convocatorias vigentes	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	x	X	x	x	\$200.000	Tiempo laboral Plan de minutos
		Difusión de convocatorias o actividades por	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento		x	x	X	x	x	\$200.000	Impresión de posters Cuñas Radiales

		medios de comunicación	Productivo									
	Buscar maneras para el desarrollo de diversos tipos de turismos.	Gestión y participación de actividades que contribuyan al desarrollo turístico.	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	X	X	X	x	\$500.000	Proponer actividades Nuevas. Gestión de Recursos y permisos. Viáticos Materiales Refrigerios Logística	
Buscar maneras de visibilizar a la oficina de Fomento Productivo	Participación en Juntas de vecinos		Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo		x	x	X	x	x	\$200.000	Viáticos Refrigerios Materiales de papelería	
	Ceremonia de titulación participantes taller artesanal		Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo			x			x	\$300.000	Impresiones Viáticos Refrigerios Calefacción Gestión varias	
	Adquisición de maquinarias de equipamiento talleres artesanales		Dirección de Administración y finanzas.			x				\$2.000.000	Compra de dos cardadoras y dos hiladoras una para cada taller	
	Adquisición de pendón y distintivos		Dirección de Administración y finanzas.			x				\$ 120.000	Diseño de pendón Compra de distintivos	
	Dar a conocer el objeto misional a los usuarios que asisten por Saneamiento de Títulos para desarrollar el "Voz a Voz"		Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo	x	x	x	X	x	x	-	Conocimiento del objeto misional.	

	Forjar una relación sinérgica con las unidades y dependencias de la Ilustre Municipalidad de Curacautín para el despliegue de actividades que contribuyan a la comunidad y permitan resaltar la labor de la oficina de Fomento Productivo	Promoción de actividades para la comuna de Curacautín de manera articulada con las demás oficinas de la municipalidad	Equipo de Trabajo Oficina de Fomento Productivo		x	X	X	x	x	\$200.000	Tiempo laboral Reuniones de propuestas y articulación Viáticos Refrigerios Logística
Costos totales										\$5.610.000	

Fuente: La presente Investigación.

6.1. Actividades realizadas para cumplir con el plan de acción

Después de realizar el plan de acción fue posible la realización de varias de las actividades propuestas que se describen a continuación:

6.1.1. Direccionamiento Estratégico

La construcción colectiva de un direccionamiento estratégico se lleva a cabo como una actividad que permita conocer y entender a la oficina de Fomento Productivo. El proceso de elaboración se realizó con una jornada de trabajo de 45 minutos en los que en primer lugar se compartió la propuesta de una misión y visión que pudieran representar a la oficina, después de ello se concertó algunos cambios a realizar en la misión y visión para que realmente represente a la oficina de Fomento Productivo, después de concertar estos elementos se trabajó en conjunto la definición de los valores; resultado de este proceso se tiene:

6.1.1.1. Misión

La oficina de Fomento Productivo de la comuna de Curacautín es un centro de apoyo para la comunidad en general, que busca fortalecer el desarrollo de los emprendedores y empresarios concentrados en la zona, siendo el enlace directo entre las ideas de negocio y las convocatorias que se encuentran vigentes, de la misma forma, vincula las oportunidades de formación y capacitación para Curacautín.

6.1.1.2. Visión

Para el año 2020, pretende pasar de ser un pequeño centro de apoyo a un ente reconocido de desarrollo de la comuna, brindando sus conocimientos y velando por el progreso de la calidad de vida de Curacautín, a partir del impulso y soporte a emprendedores y sus negocios, generando un encadenamiento productivo y una explotación sostenible de los recursos disponibles en la zona.

6.1.1.3. Definición de Valores Organizacionales Internos

Se considera importante la definición de valores organizacionales, ya que, ellos contribuirán al sentido de pertenencia hacia la Unidad de trabajo y serán un marco de referencia para la realización de actividades, de este proceso se definen los siguientes valores:

- **Responsabilidad:** A la hora de realizar las labores y responder a las necesidades de la comunidad.
- **Respeto:** Brindar siempre el mejor servicio a los usuarios y colaboradores; valorando cada aporte que hacen, además de respetar al medio ambiente.
- **Trabajo en Equipo:** Apoyar la labor de cada uno de los trabajadores con el fin de generar mejores servicios.
- **Participación:** apoyar los distintos procesos comunitarios que se realicen y que busquen el beneficio de la comuna.
- **Compromiso:** para velar por mejores oportunidades para todos.
- **Equidad:** Ayudar en la asignación de ayudas conociendo el contexto y necesidad de cada usuario.

6.1.2. Diseño de Logo

Dado que se encontró que la Oficina de Fomento Productivo no cuenta con elemento diferenciador que permita su recordación, se considera importante aportar en este ámbito siendo un paso la elaboración de un logo. Finalmente y con el apoyo de los colaboradores de esta unidad se definió como logo el siguiente.

Figura 9 Diseño Logos Oficina de Fomento Productivo



Fuente: La presente Investigación.

- Se tomó como base para el logo las **líneas de proyección estadísticas**; pues en primer lugar lo que busca la Oficina de Fomento productivo proyectar positivamente la economía de la zona, además de ello estas líneas se asemejan a un volcán y siendo Curacautín un lugar excepcional en el que se pueden avistar cuatro (4) volcanes diferentes, se utilizó este elemento con el que la comunidad se muestra familiarizada.
- La combinación con un **engranaje** que se sitúa en la cima del volcán se decide; pues aquí se resalta el esfuerzo que darán las personas de la oficina de Fomento Productivo por su trabajo, pero además para crear mejores cosas para la comunidad, mostrándose también como una lupa que permita determinar las mejores opciones para las personas y la comuna.
- La **hoja** simboliza a su vez el amor y respeto por la naturaleza, si bien la producción y desarrollo económico puedan afectar el medioambiente la oficina de Fomento Productivo buscara alternativas que no sean perjudiciales, pues se valora la riqueza natural propia de Curacautín.
- De igual manera la **persona** ahí situada simboliza el compromiso y respeto por el desarrollo económico siempre pensado desde y para la comunidad.

6.1.3. Base de Datos Digital.

Teniendo en cuenta que una de las labores más importantes es el asesoramiento en la postulación a convocatorias vigentes, se hace necesario elaborar una base de datos digital de los usuarios que acuden a la oficina de Fomento Productivo por diversas circunstancias, pues conociendo su situación actual; es más sencillo considerarlos a las convocatorias que se presenten en el corto y mediano plazo, en especial, cuando ya se tiene de precedente que las entidades oferentes centran o dirigen sus convocatorias a grupos determinados grupos de la población, de tal manera que con la implementación de la base de datos se puede realizar una convocatoria interna (comunal) y beneficiar a los usuarios que son más aptos y lo requieren más en determinado momento.

La estructura de la base de datos diseñada es la siguiente:

No.	FECHA DE VISITA	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	ACTIVIDAD EN LA QUE SE DESEMPEÑA	NECESIDAD O REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
-----	-----------------	--------	------------------------	----------	----------------------------------	---------------------------	---------------

Fuente: La presente Investigación.

La estructura presentada responde a las necesidades de la Oficina de Fomento Productivo; pues permite el manejo de una base de datos sencilla en el momento de manipularla, en este sentido se han elegido categorías específicas de las actividades en las que se desempeñan o las necesidades o requerimientos para que sea mucho más fácil y rápido filtrar la información.

Figura 10 Ejemplo de la base de Datos

No	FECHA DE VISITA	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	ACTIVIDAD EN LA QUE SE DESEMPEÑA	NECESIDAD O REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES
1	01/06/2015	CARLOS JAIME SÁEZIBÁÑEZ	10.038.855-5	9028576	VENTA COMIDAS RÁPIDAS	POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS	FOSIS – PRIMERA VEZ QUE BUSCA AYUDA
2	01/06/2015	MARYORITRODRÍGUEZ	18.266.496-0	84676971	COMERCIANTE	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	INICIAR EL PROCESO
3	01/06/2015	ROBERTO FUENTEALBA	13.452.831-1	62102443	EBANISTERÍA	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	ETAPA EN LA QUE SE ENCUENTRA SU PROCESO
4	02/06/2015	JORGE CASTILLO ROA	15.881.182-4	50443800	GUÍA TURÍSTICO	POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS	FOSIS – YA HA GANADO LA ETAPA SEMILLA
5	02/06/2015	MARÍA CRISTINA VALENZUELA	9.863.782-6	68142834 - 881836	COMERCIANTE	M.E.F.	INICIAR PROCESO
6	02/06/2015	ROSA PILQUINAO LUCES	10.889.430	90902232	TORNERÍA	POSTULACIÓN A CONVOCATORIAS	CONADI– PARTICIPO EL AÑO ANTERIOR
7	02/06/2015	MARIANA PEZO LLANOS	8.689.243-K	66386571	COMERCIANTE	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	CONSULTA SOBRE COMO REALIZAR EL PROCESO
8	02/06/2015	ROSA ENRÍQUEZ	8.648.685-2		AMA DE CASA	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	ETAPA EN LA QUE SE ENCUENTRA SU PROCESO
9	03/06/2015	TEODORO ALBORNOS CÁRDENAS	5.832.170-2	68296787	LEÑA	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	CONSULTA SOBRE COMO REALIZAR EL PROCESO
10	03/06/2015	VERÓNICA GODOY	9.420.832-7	85409637	MOTE	ASESORÍA DE EMPRENDIMIENTO	ENVIADA POR SERNAM
11	03/06/2015	ANA EVA MILLANAONAHUELCURA	9.441.152-1	69019393	TEJIDO EN LANA	BÚSQUEDA DE CAPACITACIONES	QUIERE APRENDER MAS TÉCNICAS
12	04/06/2015	CLAUDIO ZAMBRANO	14.386.519-3	90631129	VENTA COMIDAS RÁPIDAS	SANEAMIENTO DE TÍTULOS	INICIAR PROCESO

Aquí se registra la fecha en la que las personas acuden, para generar estadísticas del número de visitas diarias, mensuales y anuales, también teléfono de contacto para poder comunicarse y hacer seguimiento de cada proceso que se realice con cada uno de los usuarios, de igual manera conocer la actividad económica a la que se desempeña, porque motivo acude a la oficina será de gran ayuda, ya que, si asiste nuevamente se formara un registro histórico de sus visitas y ver los avances que se han tenido su proceso y finalmente una casilla de observaciones, para detallar el caso de cada uno de los usuarios. Esta información permitía tener una primera imagen de la necesidad de cada uno y así poder brindarle la ayuda pertinente.

6.1.4. Banco de proyectos.

El manejo de la información es una de las herramientas más importantes, es por ello que para la oficina de Fomento Productivo era una prioridad tener un banco de proyectos, pues este permitía en primera instancia demostrar el trabajo que se está llevando a cabo, y además era una prioridad respaldar esta información, ya que, un parte considerable de los usuarios que acudían por los servicios de la oficina no tenía un buen manejo de TICS, y si no se realizaba este proceso muchos de los proyectos e iniciativas presentadas se perderían, y era fundamental tener un respaldo de estos; pues las diferentes entidades oferentes podían generar convocatorias a los mismo perfiles en determinados momentos, así si el usuario no era beneficiario con una organización, podría serlo en otra.

En el Transcurso del proceso y con las convocatorias que estuvieron vigentes se logró postular un total de 60 proyectos, en distintos niveles, como iniciativas de negocios, emprendimientos, mejoras, fortalecimiento, entre otros. A entidades como el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Corporación de Fomento a la Producción (CORFO) entre otras.

6.1.5. Capacitación en proceso de Saneamiento de Títulos de Propiedad Irregular y otras actividades que permitan

Dado que el proceso de Saneamiento de Títulos de Propiedad irregular es uno de los procesos que mayor tiempo ocupa pues al ser un proceso con un carácter más jurídico requiere un conocimiento más técnico, manejo de formatos y documentos específico se buscó capacitación en esta temática, en primera instancia con algunos abogados conocedores del tema y en segunda instancia con la entidad encargada de este proceso, Bienes Nacionales, de tal manera que los colaboradores puedan aprender y compartir información permitiendo conocer con

mayor profundidad este proceso y de esa manera optimizar el desarrollo del mismo, liberando carga laboral, a procesos de mayor impacto social comunitario, de igual manera cabe resaltar que en el transcurso de la pasantía en la oficina de Fomento Productivo se lograron postular 120 trámites de este proceso, no se tiene respuestas de los resultados, pues es un proceso que tarda aproximadamente dos años.

De igual manera, se buscó asesorías y capacitación para facilitar procesos de postulaciones a convocatorias por parte de las entidades que brindan estas ayudas.

6.1.6. Gestión de Proyectos Productivos, de capacitación o sociales.

Para cumplir con esta actividad se logró articular un proyecto con un alto impacto en la comuna. El Proyecto Ruemprende que se realiza en convenio con Entel y la Pontificia Universidad Católica de Chile, pretende capacitar a los pequeños emprendedores de la comuna para generen un modelo de negocio acorde a lo que ofrecen, conjuntamente capacitar a los beneficiarios en el manejo de medios informáticos, una vez recibido este proceso de capacitaciones y habiendo definido el modelo de negocio se les brinda la posibilidad de hacer parte de una plataforma virtual en donde puedan promocionar sus productos y venderlos dentro y fuera del país.

En este proyecto participaron aproximadamente 30 personas, entre los que se encontraban artesanos, productores de miel, productores de mermeladas entre otros, para este proceso se realizó difusión por radios locales, contacto de participantes con perfiles acordes a lo solicitado, además de ello se les gestión el espacio para que puedan desarrollar las capacitaciones y se brindó a los participantes el refrigerio para cada sesión de trabajo, durante los tres meses que se realizaron las capacitaciones

Figura 11 Jornadas de Capacitación proyecto Ruemprende.



Fuente: La presente investigación.

6.1.7. Asesoramiento en la postulación a las diversas convocatorias vigentes.

A lo largo del semestre se abrieron distintas convocatorias para apoyar principalmente a iniciativas de negocio, pequeños emprendimientos y proyectos sociales por parte de varias organizaciones como Secretaria Nacional de Discapitados SENADIS, Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC, Corporación Nacional de Desarrollo Indígena CONADI, entre otros. En este proceso se logró postular 60 proyectos en distintas instancias y actividades económicas.

Bajo estos procesos se logró formular y postular una de las propuestas más importantes y que tuvo un mayor acompañamiento dada la complejidad del caso; fue la que se adjudicó al comité de Discapitados Visuales DINAMO, esta propuesta pretendía suministrar equipos de última tecnología, capacitar y brindar una oportunidad de acercamiento a las tecnologías de la información y la comunicación para el comité compuesto por 8 personas que presentan discapacidad visual.

Figura 12 Socialización a la comunidad Proyecto DINAMO



Fuente: La presente investigación.

Siendo esta una iniciativa de inclusión y desarrollo de capacidades para las personas del comité, este proyecto tuvo una incidencia positiva en la comunidad, pues además de contribuir a la visibilización de la oficina de Fomento Productivo, permitió generar credibilidad en la unidad, siendo un espacio de apoyo comunitario con procesos transparentes.

6.1.8. Realizar convocatorias internas (Comunales)

En el mes de junio se la Corporación para el desarrollo indígena CONADI oferto una convocatoria denominada “*Generación de Micro emprendimiento Indígena Urbano, para beneficiarios/as del Sistema Chile Solidario e Ingreso Ético Familiar, Región de la Araucanía, año 2015.*” Para poder acceder a esta convocatoria se realizó difusión radial, además de llamar a usuarios que pertenencia a la comunidad indígena y se encontraban viviendo en la comuna, en este proceso se logó postular 6 proyectos, en elaboración artesanal, producción de alimentos, fabricación de escobas, tejidos con lana.

En el mes de septiembre se presentó una convocatoria por parte del Fondo en Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) cuyo objetivo era brindar a los participantes un monto de \$2.000.000 CLP para que puedan ser usados de capital semilla en la habilitación de espacios, compra de materias primas, compra de maquinarias, entre otros para pequeños emprendimientos, para esta convocatoria también se hizo difusión radial y se citó uno a uno los posibles aspirantes, para lograr una convocatoria de 15 proyectos postulados.

6.1.9. Gestión y participación de actividades que contribuyan al desarrollo turístico.

Para promover el turismo de manera sustentable se lanzaron varias ideas, sin embargo las que pudieron ser realizadas fueron:

- ❖ Gestionar y articular con la Oficina del Servicio Nacional de Mujeres SERNAM, la primera Feria de Invierno a realizarse en el sector de Malalcahuello, localidad semi Urbana de la comuna de Curacautín. El objetivo de la actividad era vincular a distintos artesanos de la comuna a mostrar y vender sus productos aprovechando la temporada invernal que tiene gran afluencia de turistas. Así durante la última semana del mes de Julio participaron alrededor de 25 artesanos exhibiendo productos elaborados en Lana, madera, chocolatería, entre otros, contribuyendo al desarrollo turístico de manera sustentable, pues los productos ofrecidos poseían un sello verde.

Figura 13 Exhibición Primera Feria de Invierno



Fuente: La presente investigación.

- ❖ Para promover el turismo religioso en el mes de octubre se llevó a cabo la primera feria costumbrista “*San Francisco*” ya que se conocía que la localidad de Rio Blanco Captren – es poco visitada por los turista se decidió buscar la manera de que sea un atractivo turístico a través de la realización de una feria de carácter religioso que permita el compartir y comercialización de comidas típicas y productos artesanales.

Figura 14 Pasada de Bueyes Primera Feria costumbrista "San Francisco"



Fuente: La presente investigación.

Esta actividad tuvo gran acogida por la comunidad, pues alrededor de 300 personas se movilizaron a este lugar para disfrutar de la feria. Convirtiéndose para los habitantes de la localidad en una actividad a realizar anualmente.

Para el despliegue de esta actividad la oficina de fomento productivo, contribuyo con la difusión de la actividad, impresión de posters publicitarios, la gestión de medios de transporte y estantes para las ventas.

6.1.10. Participación en Juntas de Vecinos

La participación en diversas juntas de vecinos fue una actividad de alto impacto, pues este espacio además de servir a la organización de actividades, presentación de problemáticas es un espacio para compartir, aquí se acostumbra tomar mate en conjunto y que cada participante lleve algún alimento para compartir con los demás, este proceso permitió entender de una mejor manera las dinámicas de cada localidad, permitió presentar a la oficina de Fomento Productivo como una unidad de apoyo que trabaja en pro del territorio y sus personas.

La participación en juntas de vecinos se logró hacer aproximadamente 2 veces al mes, en diferentes varios y localidades.

Figura 15 Junta de Vecinos Sector Rio Blanco



Fuente: La presente investigación.

6.1.11. Titulación participantes Taller Artesanal Curacautín

Realización de evento de titulación para las alumnas del “Taller Artesanal Curacautín” quienes se capacitaban en el manejo, diseño y elaboración de productos en lana, curso que se realizó durante el primer semestre del año 2015, esta actividad fue de gran importancia pues en años anteriores la titulación la realizaban y financiaban las estudiantes haciendo una ceremonia privada sin el apoyo de la oficina de Fomento Productivo a la cual pertenecen, además de

permitir la visibilización de la unidad a nivel local, genero un lazo más cercano con la comunidad, demostrando su trabajo y compromiso para con la misma.

Figura 16 Ceremonia de Titulación Taller Artesanal Curacautín



Fuente: La presente Investigación.

6.1.12. Realización de actividades de manera articulada

- ❖ Formulación, participación y gestión en la realización del "Primer Simposio de Turismo de Intereses Especiales" Curacautín 2015, como es conocido la

actividad turística es uno de los sustentos económicos más fuertes en la comuna mencionada, es por ello que esta actividad tenía como fin informar y sensibilizar acerca de nuevos estilos de turismo y dadas las condiciones territoriales de Curacautín el turismo de intereses especiales es uno de los más adecuados a desarrollar y fortalecer, pues no perjudica el medio ambiente, siendo una forma sustentable de desarrollo económico.

Para el despliegue de esta actividad se logró trabajar de manera articulada con la oficina de SERNAM, La radio Pehuen, la biblioteca municipal, empresarios de región y la el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) Evento que tuvo una gran afluencia de público y un impacto positivo pues es la primera actividad en su tipo que se realizaba dentro de la comuna, pues tenía ponentes de gran trayectoria.

Figura 17 Primer Simposio de Turismo de Intereses Especiales



Fuente: La presente investigación.

- ❖ Acompañamiento, desarrollo y gestión en conjunto con la comunidad y otras dependencias en la celebración del Día del Artesano, actividad que además realizar un reconocimiento a los artesanos de la comuna, quienes llevan una amplia trayectoria de trabajo, buscaba generar un espacio de comercialización de productos artesanales típicos de la zona, promoviendo así la actividad económica, pero también tenía por objetivo la interacción con artesanos de otras partes de la región, así dentro de esta actividad participaron alrededor de 20 artesanos de Curacautín y 20 artesanos provenientes de otras zonas de la región.

La actividad también tenía un carácter cultural razón por la cual se contó con la participación de artistas de la Comuna, siendo esta actividad de gran visibilidad.

Figura 18 Celebración Día del Artesano



Fuente: La presente investigación.

- ❖ También y con el fin de tener una relación más cercana y directa con todos los sectores de la comuna se hizo el acompañamiento a la comunidad Indígena Mapuche en la participación en un TRAFKINTU intercomunal (intercambio de semillas y productos), que se realizó en una comuna cercana, con el apoyo de una unidad de Programas Agrícolas.

Figura 19 Participación TRAFKINTU INTERCOMUNAL



Fuente: La presente investigación.

CONCLUSIONES

- La experiencia de poder abordar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria y poder llevarlos a un caso práctico y tangible han sido de gran importancia para mi formación personal y profesional, pues además de aplicarlos poder ver los resultados en el corto plazo genera gran satisfacción.
- Poder realizar esta pasantía fue muy significativo para mi crecimiento personal y perfil profesional, pues tener la oportunidad de trabajar en el sector público es siempre un reto, más aun en un país diferente con un contexto completamente diferente al colombiano.
- Generar un impacto social en la comunidad que se trabaja partir del mejoramiento de la prestación de servicios, demuestra la importancia que tiene un buen servicio en el desarrollo de actividades, pues además de generar un ambiente laboral más ameno, permitir que los propósitos personales se alineen con los institucionales, el poder recibir el reconocimiento, agradecimiento y satisfacción de los usuarios, es sin duda una de las ganancias más grandes, pues demuestra que se va por buen camino a pesar de el sin número de limitantes con los que se pueda contar una unidad de trabajo pequeña.
- El hecho de realizar actividades de carácter comunal por primera vez, es un hecho significativo para la oficina de Fomento Productivo, pues permitió visibilizar su actuar y su preocupación por comunidad, además de ello da paso a la realización de las mismas actividades los años siguientes, mejorando año a año el despliegue de las misma y generando un impacto más amplio de tal manera que puedan ser convertidas en hitos para la su población.
- De igual manera la gestión de la información es una herramienta de gran utilidad, pues una base de datos y un banco de proyectos permitían direccionar adecuadamente las ayudas, convocatorias, asesorías o capacitaciones que brinden demás entidades, siendo además una manera adecuada de relacionarse con la población, incluso con la más vulnerable, además de ello permite generar estadísticas y mediciones.
- La adopción de un direccionamiento estratégico acorde a las necesidades y realidad de la oficina de Fomento Productivo es de gran importancia, puesto

que, permitió aunar esfuerzos de sus funcionarios y proyectarlos en un horizonte de tiempo y en el entorno al que corresponde.

- El poder proyectarse con su entorno, articulando, gestionando y participando de actividades que contribuyan al desarrollo económico, productivo e intelectual debe ser una de las prioridades de las instituciones públicas, pues su razón de ser es la comunidad y deben trabajar en pro de la misma, en ocasiones no se necesita grandes actos, sino que pequeños cambios que permitan acercarse conocer e interactuar con la comunidad, que permitan empoderarla y darle las herramientas necesarias y adecuadas para que tenga una mejor calidad de vida, siendo esta una cadena de acciones y generaciones.

RECOMENDACIONES

Si bien las labores que fueron realizadas tuvieron un impacto positivo en la comunidad y contribuyeron en el empoderamiento de los mismos aún hay mucho por realizar y es importante continuar con la labor, pues Curacautín lo necesita, es por ello que es necesario recomendar algunas cosas para que todo lo que comenzó siga en funcionamiento y a futuro los cambios sea mucho mayores y tengan un impacto positivo en la comuna.

- Se demostró que la gestión de la información tiene un alto impacto cuando se sabe manejar, es por ello que es importante seguir trabajando con la base de datos de los usuarios, seguirla alimentando, complementando, pues además de generar estadísticas de los procesos que se han realizado permite acercarse y conectarse con cada usuario, que ellos sientan que la oficina trabaja para ellos y su crecimiento.
- De igual manera se debe seguir alimentando el banco de proyectos, pues además de tener un registro de las propuestas de los usuarios, permitirá la eficiencia en las siguientes postulaciones.
- Ya que se ha logrado un nivel de confianza más alto con la comunidad, se debe seguir trabajando en que este sea un lazo de cooperación más fuerte, la participación en juntas de vecinos sin duda es una de las formas más directas para lograrlo, pues no solo se acerca a una persona o usuario, sino a un conjunto a una localidad, realizar y apoyar las iniciativas de ellos será la mejor forma de empoderarlos a trabajar, a articularse, a proponerse metas conjuntas y a alcanzarlas.
- También hay que seguir buscando capacitaciones, actividades y proyectos para Curacautín que es una comuna con mucho potencial, con muchos atractivos, con gente que merece mejorar día a día, es primordial realizar más alianzas, trabajar cooperativamente.
- Promover un turismo sustentable ayudara a visibilizar a la Comuna como un lugar maravilloso para ser visitado, además de ello será un apoyo para todos los emprendimientos que están surgiendo y sobretodo marcara la

- diferencia por contribuir al medio ambiente, a su conservación y su explotación responsable, demostrando que se puede trabajar sin dañar la tierra.

Bibliografía

Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (1999). *Planificación Estratégica y operativa*. Quito: Impresiones Digitales UPS .

Florez, M. L. (s.f.). *Guía para la Metodología de la Investigación*. Pasto.

Gobierno de Chile. (s.f.). Obtenido de www.concon.cl/2014-05-26-21-06-03/fomento...ley...mef/file.html

Saquel, Jorge, et al. (2010). *Plan de Desarrollo Comunal* .Curacautin.

NETGRAFIA

Armijo, M. (2009). *Cepal*. Manual de Planificacion Estrategica. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. LEY N° 18.695. Disponible en el siguiente enlace:
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=251693> (26 de Julio de 2006)

Fernández Lorezo, A. (Enero de 2012). *Union Europea*. Conceptos de Estrategia Empresarial Obtenido de Escuela de Organizacion Industrial: Disponible en el siguiente enlace.
http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf

Ministerio de Bienes Nacionales. (s.f.). *Ministerio de Bienes Nacionales*. Regularizacion de Titulos de Dominio en Propiedad Particular: disponible en el siguiente enlace
http://www.bienesnacionales.cl/?page_id=2115

Riquelme, M. E. (27 de Septiembre de 2010). *MailxMail.com*. Administracion de Empresas: Disponible en el siguiente enlace
<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/que-es-planificacion>

ANEXOS

LLUVIA DE IDEAS PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO

Aporte participantes subsistema Administrativo

Poco acompañamiento y apoyo por parte de la municipalidad
Muchas barreras democráticas para realizar actividades o acceder a recursos necesarios
Poca autonomía en la toma de decisiones porque todo debe pasar por DIDECO
Estructura interna lineal
Libertad para proponer – No existen barreras de comunicación
Personal insuficiente para la carga laboral presente
Desconocimiento en el proceso de saneamiento de títulos
Nadie tiene los conocimientos suficientes en derecho para asesorar más específicamente el proceso de saneamiento de títulos
Se desaprovecha el tiempo debido al proceso de saneamiento de títulos
Demás procesos de la oficina acordes a las necesidades de desarrollo local de la comuna

Fuente: La presente Investigación

Aporte participante subsistema Social

Nuevo personal
Personal motivado en el desarrollo de la comuna
Persona con capacidad de gestión y creatividad
Existe un buen clima organizacional interno, colaborativo y con la posibilidad de aportar y crear actividades
La oficina se encuentra alejada de la municipalidad, no es tomada en cuenta
Persona insuficiente para cubrir las actividades
Desmotivación por las barreras burocráticas de la municipalidad

Fuente: La presente Investigación.

Aporte participantes subsistema Tecnológico

Infraestructura no acorde a las necesidades, para poder atender a los usuarios
Mobiliario insuficiente, pesado y no ergonómico
No se cuenta con un sistema de calefacción integral para la época de invierno

Equipos computacionales insuficientes, y no actualizados
No se cuenta con un base de los usuarios que acuden a la oficina
Manejo adecuado de los archivos históricos
No se cuenta con un banco de proyectos presentados

Fuente: La presente Investigación.

Aporte participantes subsistema Entorno

Poca articulación con demás oficinas y dependencias de la municipalidad, en especial con las que buscan el desarrollo local.
Cercanía y trabajo articulado con la oficina de SERNAM
La comunidad no sabe qué hace la oficina de Fomento Productivo
Mayor número de usuarios acude por el proceso de saneamiento de títulos
No se cuenta con competidores
Amplia red de colaboradores
Convocatorias específicas a cierto tipos de emprendimientos o procesos acorde a las necesidades
Comuna con gran variedad de atractivos turísticos – lagunas- centro de sky - avistamiento de aves – parque naturales – termas – deportes extremos
Poca industria – desarrollo del comercio – turismo y producción artesanal
Emprendedores – empresarios - artesanos

Fuente: La presente Investigación.